٥٢

فكرة رائعة

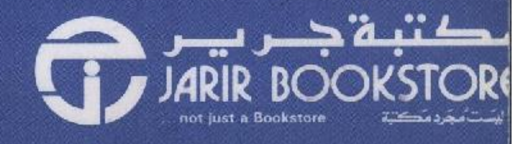
فكرة واحدة سديدة يمكن أن تغير حياتك...

التحدث



أبهر جمهورك بأحاديثك الساحرة

باري جيبونز



٥٠ فكرة رائعة

فكرة واحدة سديدة يمكن أن تغير حياتك...



التحدث بسهولة

أبهر جمهورك بأحاديثك الساحرة

باري جيبونز





للتعرف على فروعنا في

المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة

نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت **www.jarirbookstore.com**

مزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: **jbpublications@jarirbookstore.com**

الطبعة الثانية ٢٠١٠

المملكة العربية السعودية ص.ب. ٣١٩٦ الرياض ١١٤٧١ - تليفون ٤٦٢٦٠٠٠ ١ ٩٦٦+ - فاكس ٤٦٥٦٣٦٣ ١ ٩٦٦+





Speak easy

Dazzle your audience with stunnig speeches

Barry Gibbon



احذر الآن

نحن متفائلون تجاه كل شيء هنا في إنفينيت أيدياز. على سبيل المثال، نحن نعتقد أنك يمكن أن تصبح متحدثاً أفضل أمام الجمهور، وأنك تستطيع إجراء الكثير من الأحاديث وتحقيق هذه النقلة، حتى إننا نقدم لك السيل من الأفكار الرائعة لمساعدتك على التألق في هذا اليوم الكبير. ولكن بالطبع هناك بعض مخاطر التحدث أمام الناس التي يجب أن تكون على دراية بها، فمن الممكن أن تتسبب في إزعاج الحضور الأكبر سناً بهذه النكتة الخارجة، أو قد تزعج مديرك الذي لا يرى فائدة تقليدك لأحد الكوميديانات المشهورين في عرض تقدمه لمجموعة من محللي السوق. يجب أن نذكرك أنك شخص ناضج الآن، ورغم أننا نعرض أطناناً من الأفكار هنا، فإن مسئولية اختيار المناسب منها وتطبيقه تقع على عاتقك أنت وحدك. نحن نعتقد أنك ستبلي بلاءً حسناً عندما تتحدث أمام الجمهور، ولكن عليك أن تكون حريصاً لأنه كما يقولون لا يمكنك إعادة معجون الأسنان إلى العبوة بعد إخراجه منها.

هذه هي السلالم التي تقودك إلى خشبة المسرح. لا تعثر الآن.

التحدث بسهولة









فكرة رائعة

فكرة واحدة سديدة يمكن أن تغير حياتك...



التحدث بسهولة

أبهر جمهورك بأحاديثك الساحرة

باري جيبونز

احذر الآن

نحن متفائلون تجاه كل شيء هنا في إنفينيت أيدياز. على سبيل المثال، نحن نعتقد أنك يمكن أن تصبح متحدثاً أفضل أمام الجمهور، وأنك تستطيع إجراء المزيد من الأحاديث. ولتحقيق هذه الغاية، فقد قدمنا لك العديد من الأفكار الرائعة لتساعدك على التألق في هذا اليوم الكبير. ولكن بالطبع هناك بعض مخاطر التحدث أمام الناس التي يجب أن تكون على دراية بها. فمن الممكن أن تتسبب في إزعاج الحضور الأكبر سناً بهذه النكتة الخارجة، أو قد تزعج مديرك الذي لا يرى فائدة تقليدك لأحد الكوميديانات المشهورين في عرض تقدمه لمجموعة من محللي السوق. يجب أن نذكرك أنك شخص ناضج الآن، ورغم أننا نعرض أطناناً من الأفكار هنا، فإن مسئولية اختيار المناسب منها وتطبيقه تقع على عاتقك أنت وحدك. نحن نعتقد أنك ستبلي بلاء حسناً عندما تتحدث أمام الجمهور، ولكن عليك أن تكون حريصاً لأنه كما يقولون لا يمكنك إعادة معجون الأسنان إلى العبوة بعد إخراجه منها.

هذه هي السلالم التي تقودك إلى خشبة المسرح.
لا تتعثر الآن.

جدول المحتويات

سمات رائعة

تم تصميم كل فصل من فصول هذا الكتاب بحيث يمدك بفكرة ملهمة يمكنك الاطلاع عليها سريعاً وممارستها على الفور.

ستجد خلال هذا الكتاب أربع سمات ستساعدك على الوصول إلى لب الفكرة المطروحة:

- ***جرب فكرة أخرى.*** إذا بدت لك هذه الفكرة وكأنها قادرة على تغيير حياتك، فليس هناك داع للانتظار. سينتقل بك قسم "جرب فكرة أخرى..." مباشرة إلى فكرة أخرى ذات صلةً من شأنها توسيع وتحسين الفكرة الأولى.
- ***إليك فكرة من أجلك.*** أقدم على التجربة -في التو واللحظة- وكوّن فكرة عن مدى التقدم الذي أحرزته حتى الآن.
- ***أفكار حاسمة.*** كلمات حكيمة من أساتذة متخصصين في هذا المجال، بالإضافة إلى بعض الأفكار المثيرة ذات الصلة.
- ***كيف سارت الأمور؟*** إذا حققت نجاحاً في بداية الأمر، فحاول أن تخفي دهشتك. ومن ناحية أخرى، إذا أخفقت، فستجد سؤالاً وجواباً يسلطان الضوء على مشاكل شائعة وكيفية التغلب عليها.

المقدمة

أكتب هذه الكلمات مسلحاً بواحد من أقدم أجهزة الكمبيوتر المحمولة الباقية على وجه الأرض، بينما أجلس في فندق مجاور لأحد مراكز المؤتمرات، في قلب واحدة من كبريات المدن الأمريكية. فمن المفترض بي في خلال ساعة، على فرض أن أتمكن من العثور على أزرار الأكمام المعدنية الخاصة بي، أن أصعد إلى خشبة المسرح لألقي المحاضرة الخامسة والأخيرة على جمهور يقدر عدده بحوالي خمسمائة من العاملين في قطاع الإدارة بإحدى المؤسسات الأمريكية اليابانية الكبرى. كنت قد ألقيت أولى هذه المحاضرات الخمس منذ أربعة أسابيع. وقد أقيم كل مؤتمر في مدينة مختلفة لكن جميعها كان لها نفس الشكل، حيث أكون أنا آخر المتحدثين في كل مرة، وأقترب كأقصى ما يكون من تكرار نفسي، وهي مسألة لا تتحقق في بعض الأحيان.

لقد اتضح لي أمران. أولهما: أنني أثبت وجهة نظري القائلة بأن مستوى الخطابة العامة لنسبة كبيرة من مدراء الإدارة العليا في دنيا العمل سواء في المملكة المتحدة أو الولايات المتحدة (حيث من المتوقع أن نجد أعلى درجات الاحترافية) سيئ للغاية. البعض منهم ذو مستوى جيد، والبعض الآخر ذو مستوى متميز بحق، لكن المستوى في الغالب سيئ. ثانيهما، إن أردت أن تتحسن، فإنك تستطيع ذلك. وبسرعة. وأنا أقدم فرضيتي الأخيرة هذه اعتماداً على ما لمسته من تحسن في مستوى أحد كبار مدراء هذه المؤسسة على مدار المؤتمرات الأربعة الماضية. لم يكن لدي خيار سوى مراقبته، فقد كان يصعد إلى المنصة قبلي، ثم يقدمني. بعدها لم يكن لديه خيار سوى أن يشاهدني. كان أداؤه أول مرة رتيباً مثل الآلة. أما أداؤه في المرة الثانية فقد أدهشني: حيث تبنى العديد من إيماءاتي وسلوكياتي المميزة. أما أداؤه في المرة الثالثة فقد أدهشني بدرجة أكبر، حيث اقتبس مني اثنتين من أفضل عباراتي.

وهاتان الملاحظتان هما البذرة التي نشأ منها هذا الكتاب.

٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

بالنسبة لمعظم الناس، يعد الحديث أمام جمهور مهارة لا تكتسب بسهولة أو بصورة طبيعية. وهذه تمثل مشكلة في حياتنا الحديثة، ليس فقط لأن عدداً كبيراً من الأشخاص صاروا يرغبون في هذا الأمر، بل لأنه صار في الواقع على عدد كبير منهم أن يقوموا بهذا الأمر وبصورة دورية. إن التجمعات العائلية تحدث بصورة دورية في أيامنا هذه، ولقد شاع في الآونة الأخيرة أن تصير هذه التجمعات أكبر و ذات صبغة أكثر رسمية. وأحياناً يكون مطلوباً منك أن تتحدث أمام هذا الجمع. ولا شك أننا جميعاً، بعيداً عن واجبات العمل، نحسد هؤلاء الأشخاص الذين يملكون القدرة على الوقوف أمام الجموع ثم "بدون أدنى جهد" يمزجون القليل من روح الدعابة والفصاحة والعاطفة بحديثهم بصورة تجعل كل من يستمع إليهم يشعر بالارتياح؟ إن النادي الرياضي أو الاجتماعي الذي أنت عضو فيه يقوم بتنظيم الأحداث الاجتماعية على الدوام، ويبحث منظمو هذه الأحداث بصورة دائمة عن شخص يساعد في عملية استضافة تلك الأحداث، حتى لو كان سيقوم بدور ثانوي يقتصر على إلقاء كلمة تسبق أو تلي كلمة المحاضر المحترف الذي سيلقي الكلمة الأساسية. ألن يكون من الرائع أن تسرق الأضواء منه؟

أما في عالم الأعمال، أو المؤسسات على اختلافها، فإن القدرة على مخاطبة الجمهور وإقناعه بأمر ما صارت شيئاً جوهرياً. وهذا الكلام يسري كذلك على الشركات الصغيرة الناشئة. فلن يفيدك في شيء أن تقوم بتصنيع أفضل مربى إذا لم تكن قادراً على الوقوف أمام فريق الشراء التابع لمتاجر التجزئة وإقناع أعضائه بأن يعرضوا منتجك على أرفف متجرهم، أو إذا عجزت عن تقديم خطة ذات مصداقية للمستثمرين المحتملين. وفي المستوى الأدنى للشركات الكبرى، نجد أن الفرق تقوم بعرض نتائج مشروعات الأعمال، إضافة إلى إقناع أفراد الإدارة العليا بأفكارهم، كما صارت الاجتماعات "الإدارية" ذات أهمية بالغة في وقتنا الحالي، حيث تعمل التكنولوجيا على إزالة طبقات من المستويات الإدارية. أما على المستوى الأعلى للإدارة، فهناك حاجة لمخاطبة الجمهور كبير العدد بصورة دورية، وذلك عبر وسائط متعددة، وبصورة يملؤها الإقناع والحماس.

وأخيراً، إذا نظرت إلى دليل الهاتف الخاص بك، ستندهش لرؤية ذلك العدد الكبير من وكالات المحاضرين المحترفين. نعم، يمكنك أن تتلقى أجراً على ذلك الأمر، وأنا بالفعل أجني المال من ورائه. كان هناك سببان وراء عدم شعوري بالغضب عندما اقتبس ذلك المدير الكبير أسلوبي

وكلماتي. أولهما هو أن شركته دفعت لي مبلغاً محترماً بالفعل. وثانيهما هو أنني في الواقع اقتبست أسلوبي هذا من شخص آخر، أو بالأحرى، مجموعة من "الأشخاص الآخرين". إن النقطة التي تهمك هي أن السوق واسع أمام المحاضرين المحترفين، حيث إن هذا المجال شبيه بالعمل في مجال الترفيه، فلا يكون لزاماً عليك البدء من القمة.

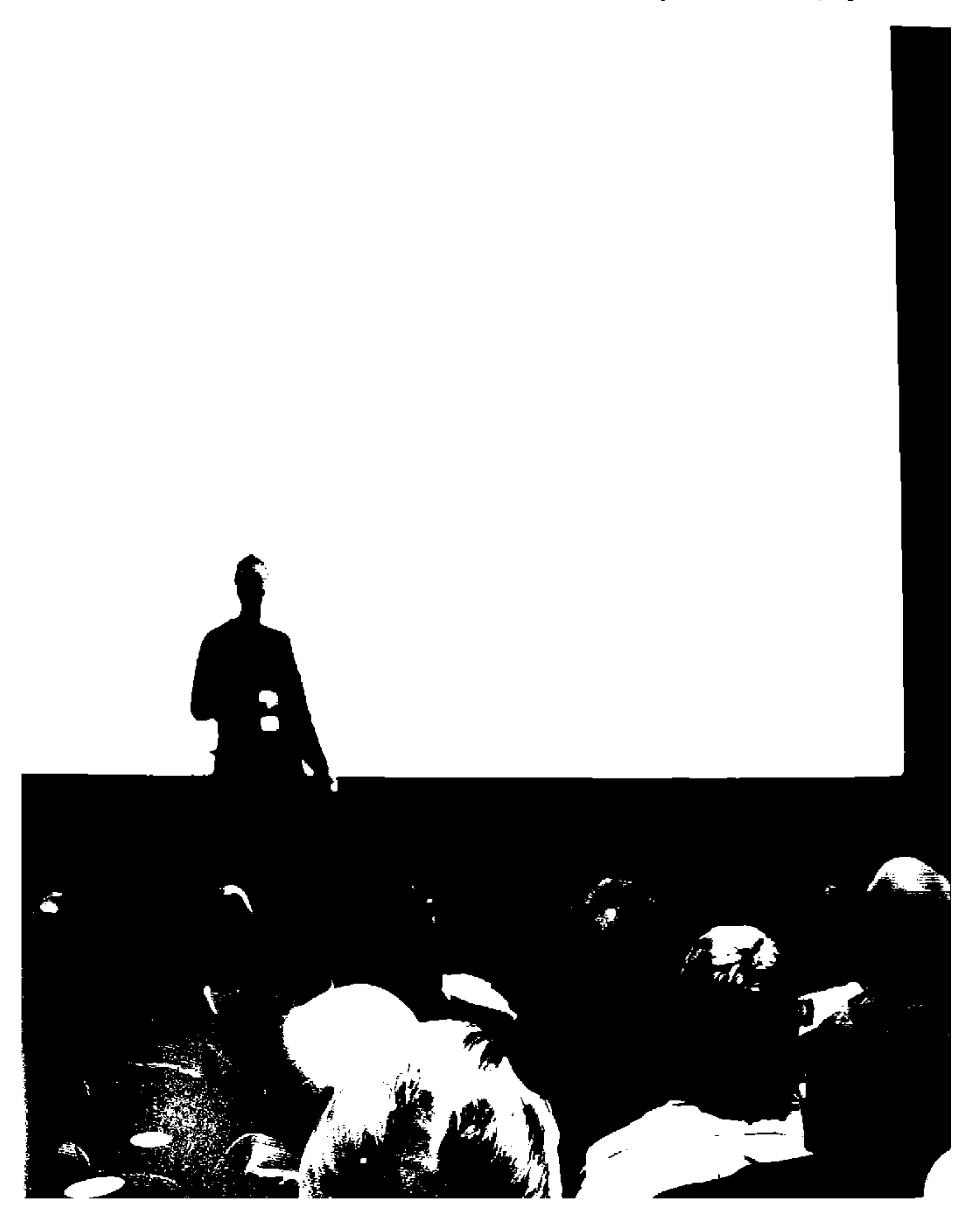
كان صديقي المدير الكبير هذا هو من دفعني لكتابة الكلمات الأولى في هذا الكتاب. لا شك في أن عدد من يجيدون التحدث لجمهور بصورة غريزية قليل، لكن إذا كنت ترغب و/أو تحتاج لامتلاك هذه المهارة، فستستطيع تعلمها بسرعة كبيرة للغاية. في حالة هذا المدير الكبير استلزم الأمر منه مشاهدتي لخمسين دقيقة لا أكثر، ولقد أحسن الإصغاء والمشاهدة بحق. ليس الغرض من كلماتي هذه الإعلاء من ذاتي (تذكر، لقد وصلت إلى ما أنا عليه من خلال تلك المرات العديدة التي شاهدت فيها الآخرين)، بل المقصود هو التأكيد على السرعة التي يمكنك أن تحسن بها من أسلوبك، ومحتوى حديثك (والأهم من كل ذلك) أن تزيد من ثقتك بنفسك.

هذه الأفكار الـ ٥٢ تغطي كل ما أعرفه، وبعض مما لم أكن أعرفه، والذي اضطررت للبحث عنه. وهي جميعها تضم خلاصة خبرات اثني عشر عاماً من العمل أمام جمهور يتراوح في حجمه من ١٠ أشخاص إلى ١٥٠٠٠ شخص. لقد استخدمت كافة الوسائط، وعملت في كافة أشكال التجمعات. لقد ارتكبت كل خطأ يمكن الوقوع فيه، أو على الأقل شاهدت أحدهم وهو يقع فيه، والأهم من ذلك أنني تذكرت ما تم عمله لإصلاحه.

سواء كان هدفك هو المال، أو التقدم في مجالك المهني، أو ترك انطباع طيب لدى أقربائك، فإنني أضمن لك حدوث شيء سوف يدهشك. فقط تحمل بعض العثرات في البداية، وبعدها ستبدأ في إتقان الأمر. وحين تتقن الأمر ستدرك شيئاً لم يخطر ببالك من قبل، وهو أن هؤلاء الأشخاص الذين يستطيعون الوقوف أمام جمهور، وامتلاكه أو تسليته أو إقناعه أو تحفيزه، وأحياناً كل هذا، هم بالفعل يستمتعون بذلك.

هذا هو ما يحفزني إلى الآن. وبالنسبة لك، لا يوجد ما تخاف منه ولا يوجد ما يمنع تقدمك.

حظ طيب!



فقط قل لا

إذا كنت تسعى لتطوير ذاتك أو مجالك المهني كمحاضر، فمن الطبيعي أن تعتقد أن كل فرصة تأتيك هي فرصة "جيدة". لكن اعلم أن بعض الفرص لا تستحق حتى مجرد التفكير فيها.

أثناء سعيك لجعل التحدث أمام الناس جزءاً مجزياً من حياتك، قد تقع تحت إغراء الموافقة على كل عرض يأتيك. ففي أسوأ الأحوال، قد تضطر إلى التعامل مع جمهور غير راضٍ أو تعاني من سوء التنظيم.

تعلم كيف تحكم على كل عرض يأتيك من خلال الحقائق المتعلقة به، وارفض العروض غير الملائمة. وهناك ثلاثة أسباب تجعل أي عرض غير ملائم لك.

عدم توفر معرفة كافية عن الموضوع

إذا كنت لاعب كرة قدم معتزلاً، وتعمل في مجال الخطابة لأنك أضعت كل أموال معاشك هباءً، يمكنك تجاهل هذا الجزء. سوف يكون محتوى خطابك هو أن توضح لمجموعة من الحمقى أنك تعرف اثنين من أنصاف المشاهير، وأن أحدهما دائم الدخول في علاقات عاطفية فاشلة والآخر يدمن الخمر. لكن بالنسبة لبقيتنا، لن يكون الأمر بهذه السهولة. فإن كنت تملك خبرة عامة فستكون في موقف محرج إذا كان منظمو المؤتمرات يريدون شخصاً متخصصاً. على سبيل المثال، إن كنت تملك خبرة ناجحة في مجال إدارة الأعمال، وتستطيع التحدث بصورة عامة عن "القيادة"، يمكنك بالطبع، بل وحري بك أن تكيف خطابك بحيث يتوافق مع جمهورك ومع

دعني أقدم لك مفهوماً أطلق عليه اسم "الارتباك الناجم عن الافتراضات الضمنية"، والذي يعد في رأيي مسئولاً عن ٩٠٪ مما يحدث في عالمنا من أشياء خاطئة، بما فيها أكثر الحروب شناعة. من الأمور المميزة لهذا الموقف أن تجد شخصاً يقول للآخر: "حقاً؟! كنت أظن أنك تعني..." ضع لنفسك الآن قائمة بالموضوعات التي ترغب في إزالة أي غموض بشأنها قبل الالتزام بأي حديث. واحرص على تغطيتها جميعاً قبل التوقيع على اتفاق مكتوب أو المصافحة إيذاناً بالموافقة.



الحدث الذي تحاضر فيه. لكن لا ينبغي أن تقبل بعرض للتحدث عن "اختراق الأسواق الدولية الصعبة" أمام جمهور متخصص في هذا المجال. فلن يكون أمامك شيء تكسبه، بل ستخسر الكثير.

الانتقالات

أنا أقدم هذه النصيحة هنا كشخص تعرض للكثير من المتاعب بسبب عدم الالتزام بها. إن إلزام نفسك بتقديم محاضرة قبل معرفة كافة الترتيبات المتعلقة بالانتقالات يماثل في سوئه انجرافك للتحدث في موضوع ليس لديك ما يكفي من المعلومات عنه. قد تتلقى اتصالاً من مساعد أحد التنفيذيين يفيد بأن تلك "المحادثة المختصرة" التي كنت تفترض أنها لن تتجاوز مجرد مكالمة هاتفية مدتها عشرون دقيقة هي في حقيقتها لقاءً فعلياً من المفترض أن يتم في مكتب التنفيذي المسئول عن تنظيم الحدث. وهذا المكتب يبعد عنك بمسافة ٥٠٠ كيلومتر. يمكن لذلك التنفيذي أن يحجز لك موعداً في الساعة ٧:٤٥ صباح الثلاثاء، مما يعني ضياع اليوم بأكمله، دون أن تخطط لذلك، أو حتى تتلقى مقابلاً من ورائه. إضافة إلى هذا، عادة ما يتغير الوقت المحدد للخطاب (وأحياناً الحدث كله) أثناء تحديد التفاصيل الأخيرة، وهكذا قد تجد نفسك مضطراً للمبيت هناك

منذ الليلة السابقة، أو لليوم التالي، أو كليهما. والرسالة بسيطة: حدد كل هذه التفاصيل قبل أن تلزم نفسك، وإلا فقد تجد نفسك عالقاً في موقف يصفه المحاسبون بمصطلح "القيمة المضافة بالسالب". والأدهى من ذلك أن خسائرك قد لا تقتصر على المال وحسب. احصل على كافة التفاصيل كتابة.

النقطة الأساسية التي تساعدك على التأكد من أن هذا العرض يلائمك بحق تكمن في البيان الموجز: جرب الفكرة رقم ٤.

حاذر

إن سوق، أو "دائرة"، الخطابة تتميز بجودة التواصل بين أرجائها. ويربط بين أطرافها أشخاص مثل أولئك الذين يعملون لصالح شركات الإنتاج، أو هؤلاء العاملون في الشركات والمرشحون لتنظيم المؤتمرات. إن أخطأت في أمر، فسيعرف الجميع به، صدقني.

"الخطبة مسئولية ليست بالهينة. فمن يلقي خطبة سيئة مدتها ثلاثون دقيقة يضيع من وقته هو نصف ساعة فقط، ولكنه في نفس الوقت يضيع مائة ساعة من وقت جمهوره – أي ما يساوي أكثر من أربعة أيام – وهي بحق جريمة لا تغتفر".

جينكين لويد جونز، كاتب أمريكي



٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

س **لقد ارتكبت خطأ بحسن نية وأسأت تقدير مدى معرفة جمهوري بموضوع الحديث. لقد قمت بأبحاثي على أفضل وجه ممكن، لكن –لسبب أو لآخر– وجدت نفسي وسط الحدث، من المفترض بي أن أبدأ الحديث، وكان واضحاً أن الجمهور ينتظر سماع شيء لم أستطع تقديمه له. ما تلى ذلك لم يكن بالشيء الجميل. هل كان عليّ إلغاء الحديث؟**

ج *هناك قاعدتان عليك اتباعهما إن حدث ووجدت نفسك في موقف كهذا. أولاهما: لا تحاول الخداع. لقد تورطت في موقف غير طيب بالمرة، ولكنك لم تغرق بالكامل بعد. الطريقة الأكيدة للغرق هي أن تحاول إظهار نفسك بمظهر الخبير في أمر لا تدرك عنه شيئاً. لا تخرج عن دائرة معارفك وقدراتك. القاعدة الثانية: ابحث عن صلة مشتركة، حتى إن كانت واهية. لقد قمت ببيع شطائر الهامبورجر من قبل. وإذا وجدت نفسي في مواجهة مجموعة من التنفيذيين العاملين في مجال العقارات، كما حدث لي الأسبوع الماضي، فستكون الصلة المشتركة هي أن جميعنا نتعامل مع عملاء. لقد بنيت حديثي على ما فعلته وما رأيت غيري يفعله على مر السنين من أجل كسب العملاء والحفاظ عليهم. ولقد أوضحت لهم أن ما أقوله قد يبدو بعيداً عن مجال عملهم، لكني شددت على أنه يمكنهم الاستفادة من المبادئ الناجحة التي أعرضها عليهم.*

س **لقد وجدت أنهم أدرجوا رحلة إضافية لمقر إحدى الشركات في جدول مواعيدي "المفترض" وذلك لأقوم بتقديم محاضرة موجزة غير مخطط لها، وهو الأمر الذي كلفني يوماً بأكمله. لم أرد أن أخسر الفرصة، لذا قبلت بالعرض. ولأنني تحملت كافة التكاليف، فإنني أعتقد أنني خسرت بعض المال على هذا الأمر. هل كان ينبغي أن أرفض الذهاب من البداية؟**

ج *لا تستسلم بسهولة. أوضح لهم بجلاء أنك وافقت بناءً على مجموعة من الافتراضات التي لم تكن تتضمن قضاء يوم غير مخطط له وغير مدفوع الأجر. أوضح لهم أن هذا يعد خرقاً واضحاً للاتفاق. إن معظم مدراء الإدارة العليا يمضون حياتهم وهم يتعاملون مع أطراف أقوياء ذوي أهداف محددة. أوضح مقصدك بكل أمانة وكن مستعداً لاحتمال خسارة الفرصة. من الأرجح أنك ستربح يومك كما أن أسهمك سترتفع.*





لا تسأل عما يستطيع عملاؤك أن يقدموه لك



من الأخطاء البدائية -والخطيرة على الأرجح- أن تنسى أنك بحاجة لأن تترك انطباعاً جيداً لدى الشخص الذي استقدمك، وليس لدى جمهورك وحسب.

منذ اللحظة التي توافق فيها على إعطاء محاضرة، يصبح تفكيرك منصباً على الوسائل التي ستترك بها انطباعاً طيباً لدى جمهورك المنتظر.

لكن في واقع الأمر هناك جمهوران عليك أن تترك لديهما انطباعاً جيداً. الجمهور الواضح هو هؤلاء الذين يحضرون الحدث، أما الجمهور الآخر فهو الشخص الذي استقدمك لإلقاء المحاضرة. فهذا الشخص هو عميلك. ومن المؤكد أن يكون لعميلك معايير نجاح مختلفة عن معايير جمهورك الفعلي، وذلك تبعاً لطبيعة الحدث.

من هؤلاء الأشخاص، هؤلاء العملاء الذين نتحدث عنهم؟ إنهم أشخاص مختلفون بداية من سكرتيرة المناسبات الاجتماعية العاملة بالنادي الرياضي إلى التنفيذيين المحترفين المتخصصين في تنظيم الأحداث ذات الميزانيات الضخمة. ومن ضمن هؤلاء أيضاً مدراء الاتصال ومدراء العلاقات العامة ومدراء الموارد البشرية والمساعد الشخصي لرئيس مجلس الإدارة. من المرجح أن يتشارك جميعهم في أشياء ثلاث:

- أن نجاح الحدث بأكمله، والذي قد لا يكون متمحوراً حول إسهامك وحده (مهما كان من الصعب عليك تصديق ذلك)، سينعكس عليهم. وإذا ما تسببوا في إفشال الحدث فيمكن لهذا أن يؤثر على وظائفهم و/أو مجال عملهم و/أو شركاتهم.

إذا كنت بصدد إلقاء إحدى المحاضرات مستعيناً بالوسائل السمعية والبصرية، قم بإعداد كافة التفاصيل من الآن ثم أبق العرض دون تغيير ولا تسمح لأحد بالاقتراب منه. لقد شاهدت العديد من العروض التي تعرضت للتلف -والعديد من العملاء الذين جُن جنونهم- بسبب رغبة المتحدثين في عمل التغييرات بصورة مستمرة و/ أو ارتكاب أخطاء بدائية عند استخدام الأدوات التقنية. فذات مرة شاهدت مديراً لأحد المصانع وهو يقدم بياناً موجزاً أمام مسئولي نقابة العمال بخصوص شاحنات اللوادر ذات الشوكات الثلاثية التي كان يريد تقنينها. كان استخدام الشاحنات سيؤدي إلى تقليص حجم العمالة، لذا كان الجو مشحوناً. وبالطبع لم تسهم صور الشاحنات التي كانت معروضة علي الشاشة بالمقلوب في تدعيم قضيته.

- أن بإمكانهم التأثير على مدى نجاحك في ذلك اليوم.
- أنهم قد يكونوا البوابة التي من خلالها يمكنك الحصول على دعوات مستقبلية يمكنها أن تثري حياتك المهنية. فالعملاء المرتقبون قد يتوجهون لهؤلاء الأشخاص طلباً للرأي والمشورة.

إليك أربعة أفكار تستطيع من خلالها مساعدة عملائك على التأكد من نجاح الحدث ككل:

- من المقابلة الأولى، دع عميلك يعرف أنك تتفهم أهمية الوقت (والتوقيت) من أجل نجاح الحدث ككل. فلا شيء -لا شيء على الإطلاق- يصيب منظم المؤتمر بالاضطراب أكثر من التعامل مع محاضر يؤمن بأن الحدث بأكمله متمحوراً حوله هو، وأنه مسموح له بأن يطيل في حديثه لمدة ساعة ونصف الساعة بينما كان الاتفاق على خمس وأربعين دقيقة لا أكثر. لذا، أكد على تفهمك لهذا الأمر. والأكثر من ذلك، وضح أنك من ذلك النوع من المحاضرين الذين لا يمانعون في تقديم يد العون إذا ما ساءت الأمور بسبب شيء آخر؛ على سبيل المثال، يمكنك إظهار المرونة بأن تطيل من مدة خطابك أو تقصره حسبما يستجد من أمور تؤثر على الجدول الزمني للحدث.

فكرة ٢ ـ لا تسأل عما يستطيع عملاؤك أن يقدموه لك

الق نظرة علي الفكرة ٣٠ إذا كنت تشعر بعدم راحة عند التعامل مع التقنيات السمعية والبصرية.

- تعرف على القيود التي قد يعاني منها عميلك وتوقعها. وفي أغلب الأحيان تكون هذه القيود مالية، لذا بمجرد الاتفاق على أجر محدد (إن كان هناك أجر) ادخل في جو الحدث ذاته. إن كانت ميزانية الحدث قليلة، لا تتذمر وتطلب من منظمي الحدث السفر بطائرة مروحية والإقامة في جناح بالفندق. اعرض التنقل بسيارة أجرة والسفر مباشرة إلى محل إقامتك لتوفير تكاليف مبيت الليلة في أحد الفنادق. يعد الأجر من الأمور المهمة، ومن العدل أن تطالب بالأجر الذي تراه مناسباً حتى لو سبب ذلك إرهاقاً لميزانيتهم، لكنك ستترك انطباعاً أفضل لدى منظمي الحدث إن كففت عن لعب دور النجم المشهور بعد الاتفاق على أجرك. قد تكون القيود تقنية، معظم الأماكن توفر التقنيات اللازمة لتقديم عرض بالشرائح الضوئية، لكن ليس الكثير منها مستعد لاستضافة عرض قائم على التقنيات السمعية والبصرية. إن كان هذا هو الحال، لا تصر على هذه التقنيات وابحث عن طريقة أخرى لتوصيل رسالتك.

"العميل دائماً علي حق يا أبنائي، دائماً علي حق. إن هذا الحقير غني علي الأرجح، لذا فلتبتسم بكل ما أوتيت من قوة".

نويل كاوارد

- أوضح لعميلك أنك تملك خطة احتياطية للسفر. لا تحجز على آخر قطار أو طائرة. وحين تصل لمكان الحدث اتصل بالعميل مباشرة. إن الساعات التي تسبق تلك اللقاءات عادة ما تكون محمومة، وسوف يقدر لك العميل اتصالك به لإعلامه بأن على الأقل جزء من الترتيبات (أنت) يسير كما ينبغي.

- إن كنت تقوم بتقديم عرض يعتمد على الوسائل السمعية والبصرية، فأرجوك ألا تكثر من تغييره. إن أفضل ما في برامج العروض السمعية والبصرية الحديثة هو أنك تستطيع أن تستمر في تغيير شرائحك حتى اللحظة الأخيرة. أما أسوأ ما فيها فهو الأمر ذاته. فمن وجهة نظر العميل لا شيء يثير التوتر والقلق أكثر من رؤية المحاضر وهو يواصل النقر على لوحة مفاتيح الكمبيوتر المحمول الخاص به بينما لم يتبق على بدء العرض سوى دقيقتين.

٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

س وصلت إلى أحد المؤتمرات، وعندها فقط أدركت أن عميلي - الشخص الذي طلب الاستعانة بخدماتي والمسئول عن تنظيم المؤتمر- شخص أخرق لأقصى حد. ولقد ضاعفت من مجهودي لكي أساعده وتمكنا من إتمام الأمر بنجاح. المشكلة تكمن في أنني ساعدته على الظهور بمظهر طيب، وهو ما يخالف حقيقته. هل كان ينبغي عليّ ألا أساعده وأتركه يتحمل نتيجة إهماله؟

ج *هذا الموقف يحدث بصورة متكررة أكثر مما قد يتخيل المرء، ولقد تصرفت بالصورة السليمة فيه. ليس هناك ضمان بأن مجهوداتك، أ) ستنقذ الحدث من الفشل، ب) تدعم من صورتك الحالية والمستقبلية. لكن قد يكون هذا هو ما حدث بالفعل، وحتى إن لم يحدث فاعلم أن عمل الخير لا يضيع أجره مطلقاً. وتذكر هذا: إن تركت الأمر فريسة للفشل، فقد تعاني منه أنت أكثر من أي شخص آخر.*

س انتهيت من أحد المؤتمرات بصورة بدت لي ناجحة لأقصى حد، كما بدا عميلي سعيداً للغاية. من المحزن أن تنتهي العلاقة بصورة مباغتة بعد مثل هذا الحدث الناجح. كيف يمكنني استثمار النجاح الذي تحقق والاستفادة منه؟

ج *بعد كل حديث، أرسل رسالة عادية أو رسالة بريد إليكتروني إلى عميلك -أي الشخص الذي طلب الاستعانة بخدماتك. اشكره على الدعوة التي وجهها لك وأعلمه أنك تشعر بأن الأمور سارت على ما يرام وأنك تأمل أن يكون الحدث قد حقق المراد منه. سوف يجعلك هذا حاضراً في ذهن عميلك في حالة ما إذا سأله أحدهم عن رأيه بك أو طلب مشورته. وإذا رد العميل عليك، فعلى الأرجح أنك هكذا قد أضفت اسماً جديداً إلى قائمة مؤيديك.*

هل يوجد أحد هنا من خارج المدينة؟



إن جمهورك ليس متماثلاً. فكل فرد فيه يختلف عن الآخر. وكل واحد منهم لديه رغبات واحتياجات متباينة.

المتحدث الجيد يحتفي بهذه الحقيقة، ولا يخاف منها.

تعرفت على أحد المحاضرين المحترفين والذي كان يعاني من قصر النظر. ولقد أخبرني بأنه إذا ما خلع نظارته وقام بتخفيض الإضاءة قليلاً، فسيبدو له كل أفراد الجمهور على نفس الشكل. لقد اعتقد أن هذه وسيلة عبقرية تمكنه من قهر الخوف من التحدث أمام الجمهور وتساعده على التركيز على موضوع الحديث. لكنه في النهاية فشل في عمله كمتحدث.

لقد تعرفت على حقيقة اختلاف أفراد الجمهور هذه قبل أن أفكر في العمل كمحاضر محترف بكثير. كنت أعمل بأحد مصانع المشروبات وأترأس إحدي اللجان الخيرية. كان الرئيس السابق للجمعية، وهو مدير مبيعات لأحد أنواع المشروبات المعروفة، يلقي كلمة بعد العشاء، وكان من المفترض بي أن أعقب على كلمته. لقد أصبت بالرعب عندما وجدته يُلقي نكتة بذيئة بلكنته الأسترالية. وحين جرؤت على فتح عينيّ، وجدت الحضور قد انغمسوا في الضحك بصورة لاإرادية. بعد ذلك أخبرني هذا الشخص بأن التحدث بجرأة لا يحرج الجمهور إن كان كله من

حدد الآن ثلاثة أو أربعة أشياء مشتركة تجمع بين أفراد جمهورك. وبالنسبة لكل نقطة حدد الأهداف الجوهرية الخاصة بحديثك التي ترتبط بهذه النقاط المشتركة. ثم قم بالإشارة لتلك النقاط المشتركة وأنت تكتب حديثك. قد تجد نفسك تؤلف مجموعة من الأحاديث المتباينة. إن وجدت أنه من الصعب عليك معرفة أي شيء عن جمهورك، فاسلك الطريق المختصر، اتصل بالمحاضر الذي قام بالتحدث في مؤتمر العام الماضي.

الرجال أو كله من النساء، أما إذا كان الجمهور مختلطاً، فإياك إياك أن تتجرأ في حديثك. لا أعرف السبب وراء نجاح هذا الأسلوب، لكنه ناجح حقاً.

هذه طبيعة بشرية، ولا حيلة لي في هذا. أعلم أنه من البديهي أن أقول هذا، لكن عليك بدراسة نوعية جمهورك بصورة وثيقة وأن تستخدم فطنتك لمعرفة ما يلائمهم. إن كان جمهورك مكونٍ من شباب في العشرينيات من عمرهم، فلا تكن واثقاً من أنهم سيتفهموا الحكايات الطريفة التي ستلقيها عن ونستون تشرشل. أكثر الطرق ذكاءً في هذا الصدد هي أن يخاطب حديثك النقاط العامة التي يتشارك فيها جمهورك.

النقاط المشتركة

لنقل أنه تمت دعوتك للتحدث في مؤتمر تقيمه إحدى الشركات الكبرى. المتحدث الأحمق سيأتي لهذا الحدث وقد جهّز خطبة موحدة. أما المتحدث الجيد فسيدرك أن الشركة الواحدة قد تستضيف جمهوراً متنوعاً قد يريد و/أو يحتاج نوعية مختلفة من الخطب. وإليك بمثالين عن هذا الأمر:

- قد يكون كل الحضور من الموظفين العاملين بالشركة، أي أن يكون هذا عبارة عن اجتماع "داخلي" للشركة. لن تستطيع التعرف على السياسات الداخلية المعقدة للشركة، باستثناء حقيقة بسيطة واحدة وهي أن حجرة الاجتماع هذه ستضم مجموعة من الرؤساء ومرءوسيهم. تأكد أولاً، قد يكون بمقدورك إلقاء بعض الدعابات بخصوص هؤلاء الرؤساء. لكن احذر: هذا النوع من الجمهور لا تسود روح الألفة والأريحية بين أفراده، فهناك محاذير وحواجز مطلوب من المتحدث احترامها.
- قد يتكون الجمهور بالكامل من عملاء للشركة، وفي هذه الحالة من المرجح أن يمثل كل واحد منهم شركة منفصلة. قد لا يجمعهم شيء مشترك سوى أنهم يشترون شيئاً، مثل

برنامج محاسبة، من الشركة المضيفة. وقد يكونون هم أنفسهم شركات تبيع بالتجزئة أو مصنعون أو موزعون أو مصنعو أجهزة تكنولوجية بسيطة أو من القطاع العام أو القطاع الخاص (إلى غير ذلك، فالأنواع لا تنتهي). قد يبدو من الظاهر أنه لا يوجد شيء مشترك بينهم، لكنك إذا اجتهدت في البحث فستجد شيئاً ما. قد تكون النقطة المشتركة التي تجمعهم بسيطة، مثل حقيقة أنهم جميعاً يتعاملون مع عملاء، أو أنهم يمثلون شركات صغيرة، أو يعانون من مشكلات اقتصادية أو مشكلات تسويق مشتركة. قد يكون لديهم عدو مشترك. ابحث عن النقاط المشتركة واستخدمها لصالحك.

للمزيد من الأفكار بشأن ما تستطيع وما لا تستطيع عمله، اقرأ الفكرة رقم ١٥.

الجو العام

لننتقل الآن إلى أهمية الجو العام للحدث حين تكون بصدد تحديد الكيفية التي ستتعامل بها مع جمهورك. استشعر الجو العام من خلال كل ما يمكنك الحصول عليه من معلومات. ثم ضع لنفسك هدفاً، ثم حسنه أو على الأقل حافظ عليه، لكن لا ترض بأقل منه.

"إن كان العالم مسرحاً كبيراً، وكل الرجال والنساء ممثلين، فمن أين يأتي كل هذا الجمهور إذن؟"

دينيس نوردن،
شخصية تليفزيونية بريطانية

قد يكون الجو العام سيئاً، وهو ما قد يرجع إلى حالة السوق المتردية أو سوء أداء الشركة أو تسريح العمالة أو تفاقم أحد الأمراض أو حدوث مجاعة أو سوء حالة الطقس أو نتائج مباراة رياضية، أو أي سبب آخر. ليس هذا هو الوقت المناسب لأي شيء سخيف، احترم حالة الجدية التي تسود الأجواء وتخلى عن التصرف بطرافة. ومع ذلك اعلم أنك لا تتلقى أجراً لكي تزيد من كآبة الجو، لذا عليك بإدخال بعض التفاؤل.

"من الجيد أن تحاول وتكتشف".

باري جيبونز

إذا كان الجو العام جيداً، ويسوده المرح، فهذا شيء رائع، فقط تماشى مع الجو العام. جرب التصرف بكل مرح وخفة ظل، تماماً كما كنت تتدرب أمام المرآة. فإن لم تستطع فعل هذا هنا، فلن تستطيع مطلقاً.

س **تلقيت دعوة للتحدث في مؤتمر للشركات، لكن بمجرد صعودي على خشبة المسرح أدركت أنهم قاموا بدعوة زوجات وأطفال المشاركين ليحضروا الجلسة العامة للمؤتمر. واصلت إلقاء خطبتي، لكنها كانت جافة ثقيلة. هل كان ينبغي عليّ أن أعدل فيها لتتناسب مع جمهوري الجديد؟**

ج *نعم. لكن لا تعدلها بدرجة كبيرة. من الأفكار الطيبة أن تقصر تعديلاتك على الجزء الافتتاحي والجزء الختامي. سيكون من السهل نسبياً تعديل هذين الجزئين ليناسبا هذا الجمهور الأكثر اتساعاً، كما أن هذا سيسمح لك بتوصيل رسالتك الأساسية كما هو مخطط له.*

س **عندما نهضت لإلقاء كلمتي، انطفأت الأضواء بالمكان. لم أستطع رؤية وجوه الحضور، وبالتالي فقدت اتصالي بهم. لقد فوجئت بهذا، وهو ما كان له تأثير سلبي على أدائي. كيف يمكن إرساء علاقة الألفة في الظلام؟**

ج *فكر في أربعة أشخاص تحبهم، أو سيحبونك إذا ما أتيحت لهم الفرصة (بالنسبة لي فإن الممثلة هالي بيري من ضمن الأشخاص الأربعة الذين أفكر بهم). تخيلهم جالسين في أربعة أماكن مختلفة بالقاعة المظلمة أمامك. ثم تحدث إليهم مبدلاً النظر بينهم.*




البيانات الموجزة



إن فشلت في الإعداد، فأعد نفسك للفشل...

إن أفضل السبل للوصول إلى أفضل إعداد هو الحصول على بيان موجز شامل لأقصى درجة.

إن كان "سوق" الخطابة الخاص بك يدور في معظمه حول إلقاء خطب ما بعد العشاء على الأعضاء الذكور لنوادي الرجبي/الجولف/الكريكيت، حيث تكون أهم الأولويات، دون ترتيب معين، هي أ) أن يجتمع الحضور للممازحة والتندر، ب) أن تتجاوز عائدات الحديث عن تكاليفه بحيث يستطيع النادي شراء كرات جديدة ، ج) أن يسمع الحاضرون أحدث فضائح أنصاف المشاهير الرياضيين، في هذه الحالة لن تشعر، كمحاضر، بأهمية الحصول على بيان موجز عن طبيعة الحدث قبل البدء فيه. أما في بقية الحالات، فأظن أن الرسالة واضحة بما يكفي.

استمع لنصيحة أفضل من عملوا في هذا المجال. منذ بضعة سنوات، قمت بتوجيه الدعوة للكوميديان الإنجليزي الشهير بوب مونكهاوس للمحاضرة في مؤتمر تقيمه إحدى الشركات. كان من الصعب حجز موعد مع بوب بينما كان في أوج مجده، وهو ما استمر لفترة طويلة، لكنه حضر بالفعل في الموعد المتفق عليه. بل إنه وصل مبكراً عن موعده. كنت وقتها المدير الإداري للشركة المضيفة. وقد أراد بوب الحصول على بيان موجز عن المؤتمر، ولم يرد الحصول عليه إلا مني أنا، وقد استمر هذا البيان الموجز -بكل جدية- لمدة تصل إلى ضعفي أو ثلاثة أضعاف مدة الخطبة الفعلية (الرائعة) التي ألقاها.

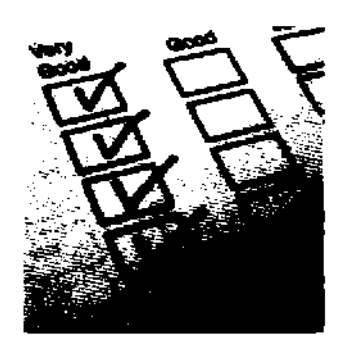
سيصر العديد من مضيفي تلك المناسبات على إمدادك بهذا البيان الموجز، فهم يرون أن هذا من مصلحتهم، وهم محقون في ذلك. أما إذا لم يعرض عليك أحدهم هذا فيجب أن تطالب به بنفسك. وفي كلتا الحالتين، حاول الدخول في محادثة مع أحد الأشخاص المسئولين عن الحدث.

إن كان لديك حجز وشيك، حاول من الآن معرفة ما إذا كان سيتم تقديم أي تغذية مرجعية رسمية عن الحدث: استبيانات، ملء استمارات خاصة بالجلسات أو ما شابهها. اطلب الحصول علي نسخة منها قبل ذهابك للحدث. فسوف تساعدك معرفتك بالكيفية التي سيتم تقييمك بها علي صياغة خطبتك، شكلاً ومضموناً، بشكل ملائم.

كل الأحداث بها أنواع متعددة من النفقات، نفقات خاصة بالوقت، نفقات مالية، نفقات التعطل عن المسار المحدد. وطالما أنك تنفق، فلابد من أنك تتوقع الحصول على عائد من نوع ما. وإليك نقطة بداية جيدة: ما "العائد" الذي يتوقع منظمو الحدث الحصول عليه بشكل عام، وما العائد من الجزء الخاص بك تحديداً؟ هل وضعوا أي معايير للنجاح؟ هل هذه المعايير خاضعة للقياس؟ ليس هناك ما يمنع من إقامة حدث ما فقط بغرض الاستمتاع كمكافأة لنجاح تحقق، والمفتاح يكمن في معرفتك بذلك مقدماً. ومهما كان الغرض من وراء الحدث، من المهم أن تكون على علم به. بعد ذلك يمكنك تحديد طريقة التعامل الملائمة معه.

وعند تحديد الهدف من وراء حدث ما، لا تدع الشعارات والعبارات المعلقة عبر أرجاء المكان تربكك. قد تكون هذه الشعارات مصاغة بعبارات مطاطة جوفاء (مثل "الطريق إلى المستقبل"، أو "الغد الجديد"، وما إلى ذلك). تجاهل هذه الشعارات وانظر ما إذا كان بمقدورك معرفة الهدف المراد تحديداً من هذا الحدث، ومنك أنت شخصياً. هذا الهدف قد يكون واحداً، أو مزيجاً، من الأهداف التالية:

- مكافأة / احتفال بسبب بعض الأخبار الطيبة
- الإلهام/التحفيز على الإنجاز بصورة أفضل
- تسويق لفكرة، أو برنامج (وهو ما قد يكون خبراً طيباً أو سيئاً)، أو منتج أو خدمة
- إعلام/إخبار/تثقيف



فكرة ٤ ـ البيانات الموجزة

إن كنت بصدد مؤتمر ممتد على مدار عدة أيام تقيمه شركة كبرى، يمكن أن تكون الأهداف هي كل ما ذُكر، لكن من المرجح أن يكون الهدف الحقيقي واحداً أو اثنين فقط منها. إن استطعت استيضاح هذا الهدف، فسوف يمدك بخلفية أساسية لكي تصيغ شكل ومضمون حديثك بالصورة الملائمة.

يمكنك الحصول علي بيان موجز سريع وقوى بحق من خلال الجلوس بين أفراد الجمهور في الجلسة التي تسبق جلستك؛ انظر الفكرة رقم ٦.

٦

لكن دعني أزودك ببعض التحذيرات بشأن الحصول على البيان الموجز. أولاً، خطر الحصول على معلومات أكثر مما ينبغي. ولا أعني هنا أن الشخص المسئول سيمدك بمعلومات أكثر من اللازم ، فهذا محال كما اتفقنا. لكن المشكلة تظهر حين يحاول أحدهم أن يحدد لك ما سيقال في خطابك. إن البيان الجيد يمدك بالسياق الذي في إطاره تصوغ أنت خطابك، وهذا هو ما أنت بحاجة إليه. أما البيان المبالغ فيه، المغرق في التفاصيل، والمليء بعبارات مثل "سيكون من اللطيف أن تشير إلى خططنا المثيرة المتعلقة بإيكال مراكز الاتصال الخاصة بنا إلى متعهد في الهند"، وما شابهها من إرشادات فمن الممكن أن يفقدك تلقائيتك إلى جانب عدم تمكن العميل من الحصول على ما دفع المال من أجله: أنت. ثانياً، احذر أن تكون أنت من يوصل الأخبار السيئة. حدث لي عدة مرات أن أدركت بعد انتهائي من الحصول على بيان "وافٍ" بشأن الحدث بأنه قد تم الإيقاع بي إما لجعلي أنشر أخباراً سيئة للجمهور أو لتمهيد الطريق لكارثة وشيكة. حين ترى أمراً كهذا على وشك الحدوث، حاول تجنبه بأي ثمن.

فنسنت: "أنا ذاهب إلي المرحاض"
ميا: "هذه معلومات أكثر مما أحتاج يا فنس، لكن هيا اذهب".

كوينتين تارانتينو، فيلم Pulp Fiction

"قد يصح هذا القول فيما يخص ذهاب فنس للمرحاض يا ميا، لكن بالنسبة للبيانات الموجزة، كلما زاد كم المعلومات كان أفضل".

باري جيبونز

٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

س لقد حاولت، لكني لم أستطع الاقتراب من "المسئول عن الحدث" للحصول منه على بيان موجز بشأن الحدث. هل أبدأ العمل وأنا أتخبط في الظلام ولا أعلم الهدف الأساسي للحدث؟

ج *لا، لا تبالي بهم، فهذا لا يليق بك. فمن مصلحة الجميع أن تكون على علم تام بالحدث قبل المشاركة فيه. والمرحلة الأولى هي أن توجه المزيد من المعلومات وتمضي وقتاً أطول في الاستفسار. إن كنت لاتزال عالقاً مع موظف تابع لا يعلم شيئاً، عندئذٍ اطلب بصورة رسمية مقابلة شخص آخر. إن لم تفلح في هذا، اعرف المزيد عن الشخص المسئول عن الحدث، ثم ابعث له برسالة عادية أو بريد إليكتروني مباشرة. أخبره أنه تم التعاقد معك لتلقي خطبة، وأنك تود أن يكون فحوى خطابك متفق مع أهداف الحدث. هذا من شأنه أن يفلح.*

س عانيت كثيراً من أجل الحصول على بيان بأهداف الحدث قبل بدئه، هل يمكنني الحصول على المعلومات التي أرغبها من الموقع الالكتروني للمؤسسة المقيمة للحدث إن لم أستطع الحصول على بيان وافٍ؟

ج *في السابق كنت أرى أن تلك المواقع الإليكترونية مصادر رائعة، لكني توقفت الآن عن تصفح هذه المواقع. إن الموقع الإليكتروني يوفر معلومات عامة تهدف لخدمة أغراض محددة، لكن الحدث نفسه يكون مرتبطاً بتوقيت ومكان وجمهور وجو عام معين قد لا يكون له علاقة بما يوجد على الموقع الإليكتروني. من الأفضل معرفة المعلومات عن الحدث من داخل الحدث ذاته.*

الأمر كله في التوقيت

سوف تكتشف أن هناك أجزاء مختلفة من اليوم، ومواضع مختلفة في برنامج الحدث، التي تلائمك وتناسب موضوع حديثك أكثر من غيرها.

تعرف على الاحتياجات المختلفة للحديث وللمتحدث في الأوقات المختلفة من اليوم، أو عبر برنامج الحدث.

للمحاضرات الصباحية طبيعة مختلفة تماماً عن المحاضرات التي تلقى بعد العشاء. وبالنسبة لي، هناك وقت معين لا أفضله: بعد العشاء. ويظهر هذا الضيق في أدائي أثناء الحديث، لذا فأنا أتجنب التحدث في هذا الوقت بأي ثمن، حتى لو كان هذا يعني عدم الاشتراك في بعض الأحداث التي أود الاشتراك فيها. أعرف بعض المتحدثين الذين يفضلون هذا الوقت، لكني أري أن هذه المحاضرات عادة ما تبدأ متأخرة عن مواعيدها (جداً) وهكذا ينتهي بي الحال وأنا أحاول اختصار محاضرتي قدر الإمكان مع سرد مجموعة من النكات السريعة للهروب من الموقف.

وعلى العكس من ذلك، فإن الموضع الذي أفضله من برنامج اليوم هو أي وقت خلال اليوم بحيث تأتي محاضرتي بعد محاضرة أي استشاري والتي استعان فيها بثمانين من شرائح العرض وتجاوز الوقت المخصص له بعشرين دقيقة. وأنا أحب هذا الوقت لأني أحظى بحب وتقبل الجمهور حتى قبل أن يروني أو يسمعوني.

حدد الوقت الأنسب لك والموضع الأكثر ملائمة لمحاضرتك بحيث يتوافقان مع شكل ومضمون محاضرتك. اكتب هذا باختصار باستخدام قلم ملون خلف إحدى بطاقات العمل. بعدها إذا ما تم سؤالك عن الوقت الأنسب لك، ستكون الإجابة جاهزة. أما إن لم يسألك أحدهم فاعمل على أن يعرف منظمو الحدث تفضيلاتك على أي حال.

لمساعدتك على أن تحزم أمرك، إليك ببعض العوامل التي عليك أخذها في الحسبان.

لاحظ هذا: أحد خبراء التسويق الأمريكيين كان له أسلوب مميز يبدأ به محاضرته الواقعة في نهاية برنامج اليوم. حيث كان يقف علي خشبة المسرح ويطلب من جمهوره الوقوف وان "يفردوا أجسامهم قليلاً". وكان ينجح من خلال ذلك في إضفاء جو من الانتعاش علي الدوام.

الأوقات "الميتة"

هناك اثنان من هذه الأوقات الميتة: أولهما هو أول محاضرة صباحية، خاصة إذا كانت الليلة السابقة عليها "ثقيلة"، وثانيهما هي أول محاضرة في فترة الظهيرة. بالنسبة للثانية يكون الحضور قد مروا بصباح دسم من المحاضرات، وتنتظرهم فترة ظهيرة طويلة، ويكونون مثقلين بطعام الغداء وعقولهم منشغلة بالتفكير في المكالمات التي تلقوها أو أجروها خلال استراحة الغداء. في هذا الوقت لا تكون طاقة الحاضرين منخفضة وحسب، بل إنهم قد يبدون مقاومة لما تقول. يخبرنا الكوميديان الإنجليزي كين دود عن الحاضرين القساة الذين كانوا في أحد النوادي بالشمال. كان قد قدم أفضل عرض لديه، لكنه لم يتلق استجابة منهم. بعد ذلك حين اختلط بهم عرف السبب وراء ذلك حين سمع رجل يقول لزوجته: "ياإلهي، لقد كان ذلك المدعو كين دود جيداً بحق. لقد أوشك أن يجبرني على الضحك". فكر في جمهور كين دود هذا حين تكون بصدد إلقاء محاضرة في أحد تلك الأوقات الميتة. لابد أن تعوض طاقتهم المفقودة تلك بطاقتك المتقدة، كما أنك بحاجة لافتتاح محاضرتك بصورة شيقة رائعة حتى تتمكن من التغلب على مقاومتهم.

في الجلسة الصباحية، التي تأتي بعد ليلة عصيبة، دع جمهورك يعرف أنك متفهم لما يشعروا به، وحاول كسبهم إلى صفك. إليك واحدة من الطرق التي استخدمتها لإذابة الجمود. أخبرهم في مقدمتك كيف أنك وصلت متأخراً إلى الفندق بينما كان الزحام على أشده. وقل لهم بأنك تعطلت عند مكتب الاستقبال بالفندق بسبب اثنين من المندوبين اللذين كانا يطالبان موظف الاستقبال بأن يوقظهما في الساعة ٦:٣٠ صباحاً. لكن موظف الاستقبال قال له إنه لا يستطيع عمل ذلك. ثار أحد المندوبين وبدأ في التحدث عن الخدمة السيئة بالفندق وعن التكنولوجيا غير الملائمة. لكن موظف الاستقبال منعه من الاسترسال في حديثه بأن قال له: "سيدي، الساعة الآن ٦:٤٥ صباحاً بالفعل، أنصحك بالذهاب للنوم".

العقل لا يستطيع أن يستوعب أكثر مما يستطيع المقعد أن يحتمل.

وينستون تشرشل

افتتاح وختام الأحداث

إذا جعلك حظك العاثر تلقي محاضرة بعد العشاء، فانظر الفكرة رقم ٢٦.

هذه من الأوقات الذهبية. فإن قدر لك أن تلقي محاضرتك في الافتتاح فسيكون لك الأثر البالغ على إيقاع الحدث ككل، أما إذا ألقيت محاضرتك في الختام فستعمل كلماتك على بلورة أفكار الجمهور بينما هم في طريقهم إلى منازلهم. قدّر هذا الشرف حق تقديره، واحرص على الحصول على معلومات وافية عن الحدث. وإذا كانت محاضرتك في الختام، فقد يعني هذا حصولك على أحدث المعلومات بشأن الكيفية التي سار بها الحدث الذي تشارك به.

محاضرات نهاية الفترة

"هناك متعة واحدة فقط في الحياة تفوق تلقي المرء دعوة لإلقاء محاضرة بعد العشاء، وهي ألا يتلقى مثل هذه الدعوة من الأساس".

تشارلز دودلي وارنر،
محرر ومؤلف أمريكي

تقع في نهاية سلسلة من المحاضرات، والتي عادة ما تكون قبل استراحة الغداء أو نهاية البرنامج في المساء. كم أحب هذه المحاضرات. إن عدوك هو الإرهاق الذي ينتاب حواس الجمهور، لذا اجعل المحتوى خفيفاً وطريقة التقديم شيقة. وأنصحك بتجنب استخدام شرائح العرض قدر استطاعتك. والنصيحة الذهبية التي أوجهها لك هي ألا تطيل عن الوقت المخصص لك مهما حدث.

"أي الأوقات أفضل بالنسبة لك إذن يا تشارلز؟"

باري جيبونز



س كان من المفترض أن ألقي محاضرة في بداية الجلسة الصباحية، لكن في الوقت الرسمي لبداية المحاضرة، لم يكن أي من الحاضرين حرفياً قد جلس في مكانه بعد. وقد استغرق الأمر حوالي خمس وعشرين دقيقة حتى جلس الجميع وصاروا مستعدين. كانت مدة محاضرتي خمس وأربعون دقيقة لا أكثر، لذا اضطررت لاختصارها مما أخل بها بصورة بالغة. هل كان علي أن أطيل عن الوقت المسموح لي به؟

ج *أجل. لم يكن عليك أن تختصر. إن معظم المؤتمرات تبدأ متأخرة عن مواعيدها الأصلية، والمنظمون المحنكون يخططون لذلك ويضعون فجوات بين المحاضرات. لذا عليك بالتحلي بالهدوء وواصل محاضرتك كأن شيئاً لم يحدث، إلا إذا طُلب منك بوضوح أن تنهي محاضرتك بالطبع. لا بأس من الإطالة هنا، لكن ليس مسموح بهذا في الجلسة الختامية.*

س كانت محاضرتي هي الأخيرة في الجلسة الصباحية. وقد طالت الجلسة عن الموعد المحدد لها فاقترح على المنظمون بأن يقوموا بتقديم الغداء للحضور أثناء إلقائي لمحاضرتي، ووافقت. لكن كانت النتيجة هي الفوضى وفقداني لجمهوري تماماً. ما الذي كان بمقدوري فعله خلاف ذلك؟

ج *يمكنك أن تركز في الطعام الذي تتناوله أو في العرض الذي يقدم أمامك، لكن لا يمكن عمل الاثنين معاً. بالنسبة لموقفك هذا، كان المنظمون يعانون من مشكلات، لذا لم يكن عليك أن تضيف إلى مشكلاتهم. انظر ما إن كنت تستطيع الخروج بحل لمساعدتهم. قد يكون هذا الحل هو البدء في جلسة الظهيرة بصورة مبكرة، أو تقليل مدة محاضرتك، أو الاستغناء بصورة كلية عن استراحة فترة الظهيرة. وربما يمكن عمل مزيج هذه الحلول. لكن كن حازماً، وارفض تماماً فكرة تناول الجمهور لطعام الغداء أثناء محاضرتك.*

الجلوس في الصف الخلفي

لن تستطيع كل البيانات الموجزة والأبحاث التي تجريها أن تمدك بالخبرة الحقيقية. لذلك، فإن حضور المحاضرات التي يلقيها غيرك والنظر إليها من موقف الجمهور يمكن أن يكون مفيداً لأقصى حد لك.

إن واتتك الفرصة، اجلس بين الجمهور واحضر المحاضرة (أو المحاضرات) السابقة على محاضرتك. افعل هذا دون أن تعرف من حولك بمن تكون قدر استطاعتك. إن هذا الكنز حقيقي.

وبكلمة "الجلوس" لا أعني الاختلاط بالجمهور في استراحات الغداء أو تناول القهوة، بل أعني الجلوس الفعلي بين أفراد الجمهور ومشاهدة المحاضرين السابقين عليك وهم يقدمون ما لديهم. أجل، إنك بهذا تقتبس منهم، بيد أنك لا تقتبس المادة التي يلقونها، بل تقتبس منهم الخبرات.

لقد أمدك الله بعينين، لذا اجلس وضع عيناً منهما على المتحدث والأخرى على الجمهور، وبهذا تستطيع أن ترى ردود أفعالهم. لكن ما الذي تبحث عنه تحديداً؟

حسناً، أول شيء ستركز عليه هو المتحدث، وستركز بحثك على الأشياء التي يقولها وتجد أنها تناسب الجمهور، والأشياء الأخرى التي لا تناسبه. وأنا أضمن لك أنك إذا شاهدت مجرد متحدث واحد لا أكثر قبل تقديم محاضرتك فلا شك بأنك ستغير أمراً أو اثنين في محتوى و/أو أسلوب إلقاء محاضرتك. وهذه التغييرات من شأنها جعل محاضرتك أكثر نجاحاً لك ولجمهورك. وإليك ببعض الأشياء التي يجدر بك التركيز عليها:

إن استطعت حضور المحاضرة السابقة عليك، حدد ثلاثة أو أربعة أشخاص يستجيبون بصورة جيدة و/أو لهم وجوه ودودة. حين ترتقي خشبة المسرح، ابحث عنهم وابدأ حديثك بمخاطبتهم أولاً.

- بعض النقاط المرجعية. قد يكون المتحدث السابق أحد موظفي الشركة، والذي استعرض في حديثه بعض النقاط الجديرة بالاهتمام، أو بعض الأهداف المشتركة التي يمكنك أن تشير إليها (كما أوضح لنا "هاري" لتوه فإن هناك زيادة وشيكة في الربح مقدارها ١٠٪). أما المتحدث الخارجي فقد يستخدم بعض أساليب الحديث الجذابة التي تستحق التكرار والاقتباس.

- أعلم أن هذا أمر بديهي، لكني سأذكره على أي حال. انتبه لمكبرات الصوت التي تصدر أصواتاً غير واضحة أو لها مجال محدود أو شاشات عرض الشرائح الضوئية التي لا يمكن رؤيتها من مؤخرة القاعة. قد تستطيع أحياناً استغلال مثل هذه الأمور لصالحك. ذات مرة جلست في محاضرة سابقة على محاضرتي وكان نظام الصوت رديئاً إلى أقصى حد لدرجة أنه تحتم على كل محاضر أن يعلق في ملابسه ثلاثة ميكروفونات تحت سترته. بدا شكلي وأنا أعلق كل هذه الأسلاك أشبه بالمفجر الانتحاري. ولقد افتتحت محاضرتي بالمشي أمام جمهوري وأنا أغمغم بصورة بائسة قائلاً: "ليس لديكم فكرة كم كان من الصعب على المرور من مطار دالاس بهذه الصورة". وهكذا حولت الموقف لصالحي.

- ركز على الدروس الواضحة الخاصة بالمحتوى وأسلوب التقديم. إن كان المتحدث يستخدم ألفاظاً نابية ومن الواضح أن الجمهور لا يتقبل هذا الأمر، فقم على الفور باستبعاد أي ألفاظ مشابهة كنت تنوي استخدامها من حديثك. إن كان المتحدث يقدم رسالته بنبرة رتيبة وحركات متحفظة وبدا أن هذا لا يلائم الجمهور، فانظر إذا ما كان بإمكانك إضفاء المزيد من الحيوية على حديثك وأفعالك أثناء تقديم محاضرتك. ذات مرة كان من المفترض أن ألقي كلمة بعد رئيس الوزراء البريطاني الأسبق جون ميجور في حفل غير رسمي كانت تقيمه إحدى الشركات. كان السبب الوحيد وراء إلقائي للكلمة بعده هو أنه كان مضطراً للحاق بطائرته، لذا فقد خطفت منه الأضواء (بأمانة). إن جون رجل رائع، وكان المحتوى الذي يقدمه مثيراً للاهتمام بحق، لكن المشكلة كانت في أسلوب التقديم، حيث كان أسلوبه جافاً.

فكرة ٦ ـ الجلوس في الصف الخلفي

لقد فقد تواصله مع الجمهور منذ بداية حديثه، ولم يستطع استعادة اهتمام الجمهور بعد ذلك. وعندما ألقيت كلمتي بعده أضفيت أكبر قدر من الحيوية على خطابي، سواء من خلال الكلمات أو الأفعال، وهو ما جذب اهتمام الحضور وأثار إعجابهم.

إذا لم تستطع الانضمام للجمهور، فعلي الأقل حاول دخول القاعة قبل محاضرتك بفترة. انظر الفكرة رقم ٨.

بعد ذلك استمع للجمهور من حولك، وراقبهم أيضاً، إن استطعت أن تفعل ذلك دون أن يلاحظك أحد. ستجد أن الصفوف الخلفية لأية قاعة ذات حجم معقول، والممتلئة بقدر ملائم وبها درجة الإظلام المعقولة، هي عالم منفصل في حد ذاتها (وهذا لن يكون مفاجئاً لكل من يتذكر سنوات المراهقة).

هذه الصفوف الخلفية هي أول صفوف تمتلئ مقاعدها. وفي بعض الأحيان، وبخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية، يفضل بعض الأشخاص الوقوف في الخلف عن الجلوس في الأمام، وإن كان الحدث كبيراً، ستجد الحركة تملأ هذه الصفوف، من قيام وجلوس ودخول وخروج. ستجد بهذه الصفوف أكثر الأشخاص صخباً وأكثرهم استجابة، كما ستجد بها من لا يريدون أن يعرفوك (كمتحدث) أو يأتوا للحدث من الأساس. يتجمع بهذه الصفوف الساخرون، والذين سيحاولون السخرية من كل ما حولهم. باختصار، إنها مليئة بالأشياء الواقعية التي لا يمكنك معرفتها من خلال أي بحث نظري. وهناك ستحصل على أكثر قراءة حقيقية للجو العام للحدث. وفي أحيان كثيرة كنت أجد الجو السائد بها مختلفاً عن البيان الرسمي، وقد ساعدتني هذه الخبرة على القيام بتعديلات كثيرة في أدائي قبل اعتلاء خشبة المسرح.

"المحاكاة... تذكر السبب وراء منح الله لنا العينين..."

توم ليهرر، موسيقي
وكاتب ساخر أمريكي



٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

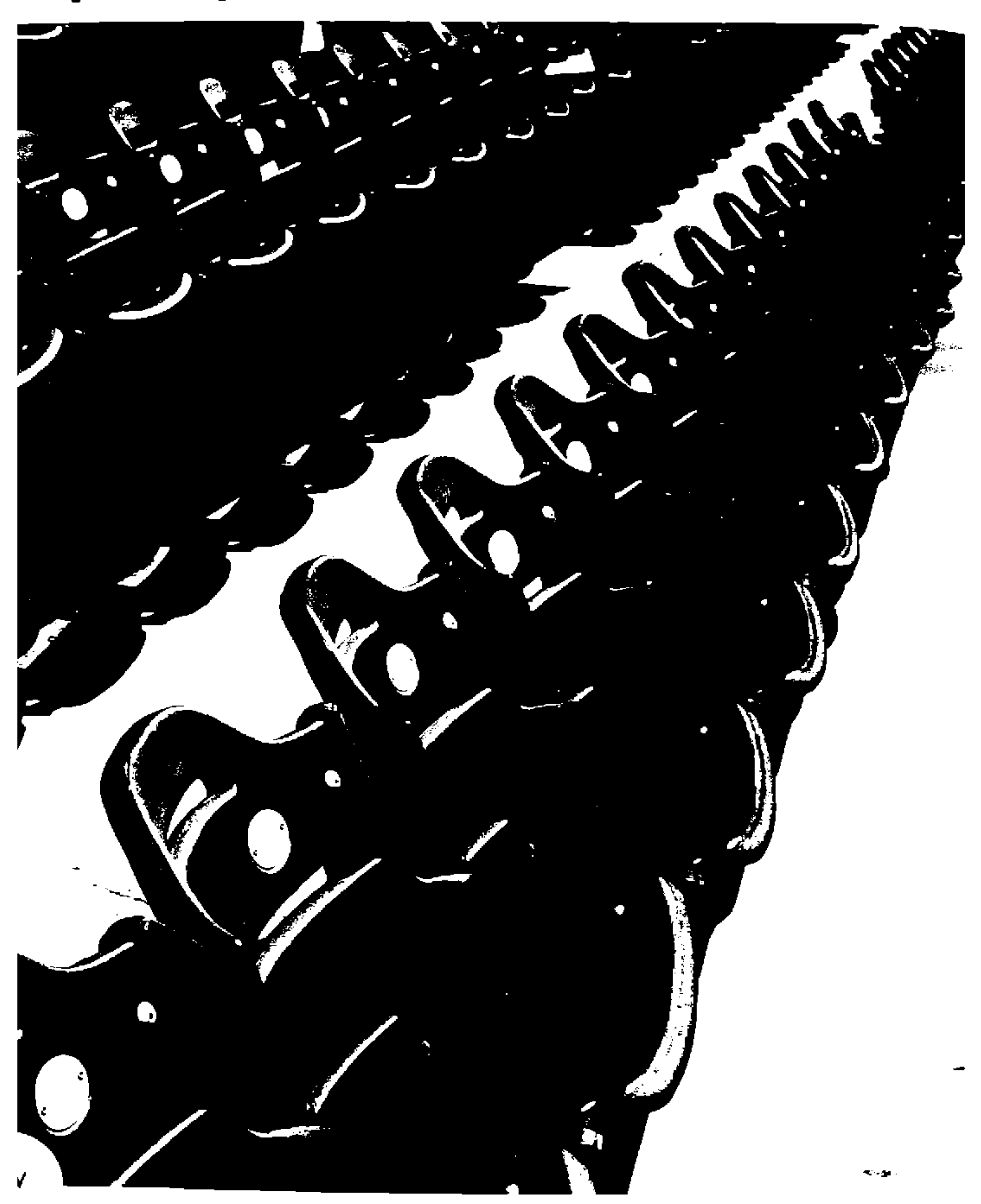
س **جلست بين الجمهور في نهاية القاعة وشاهدت المتحدث السابق علي، وقد دمر هذا ثقتي بذاتي. فقد كان الحاضرون يزومون ويسخرون من المتحدثين. هل كان ينبغي عليَّ التخلي عن الفكرة؟**

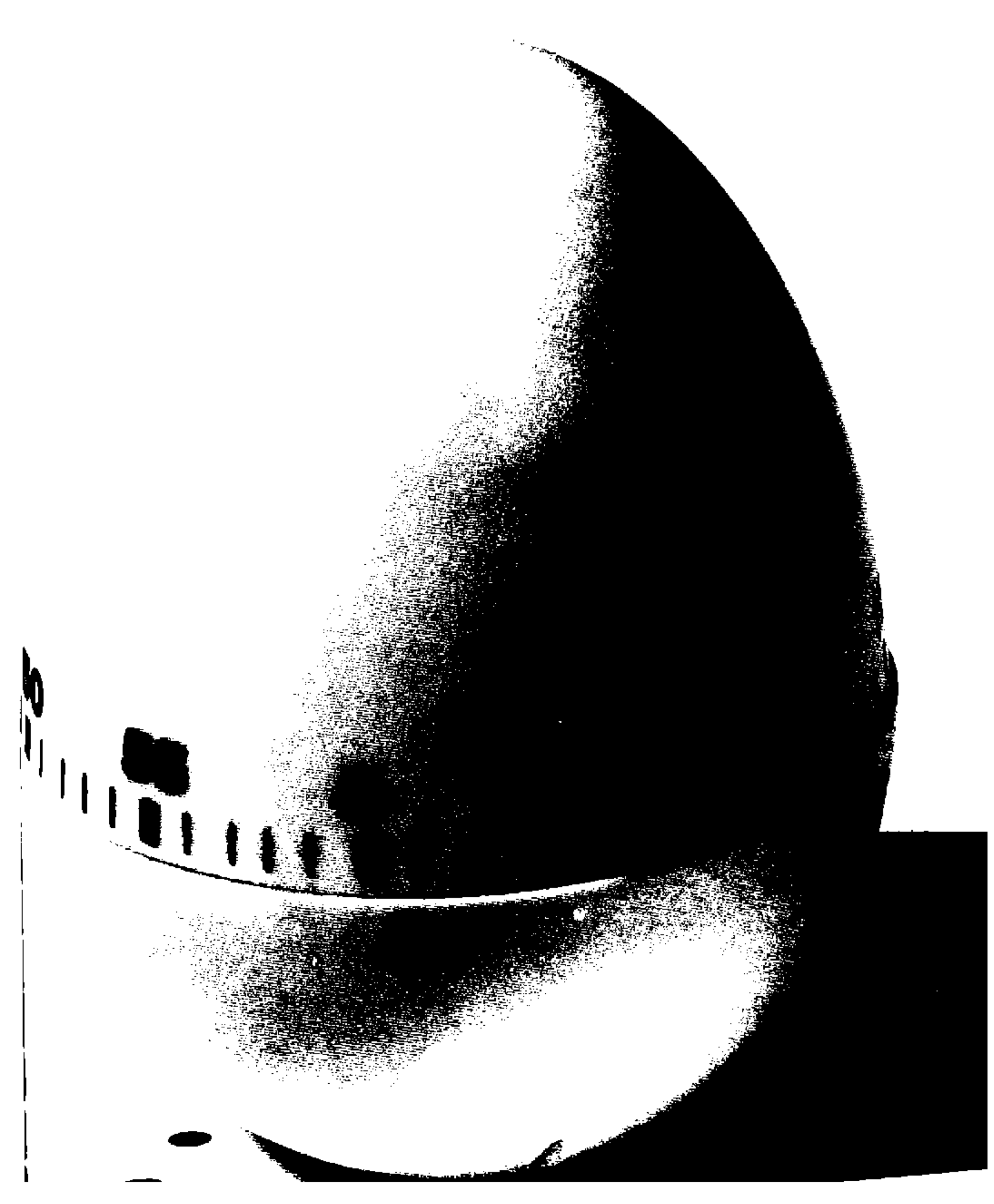
ج *إن كنت لا تفضل معرفة هذه الأشياء، فمن الأفضل لك التفكير في مهنة بديلة. ففي البداية، بمجرد رؤيتهم لك وأنت تعتلي خشبة المسرح، سيدركون أنك كنت تجلس بينهم في سكون لفترة من الوقت، وهذا وحده كفيل بإسكات بعضهم. وبالنسبة للباقين، عليك بالتركيز عليهم. إن كانوا قريبين بما يكفي، قم بالتواصل البصري معهم. استخدم الدعابة، وقد تستخدم بعض العبارات التي سمعتها منهم من قبل. هناك احتمال قوي بأنك تستطيع تحويل الموقف لصالحك.*

س **شاهدت المتحدث السابق علي. وقد كان رائعاً بحق لدرجة أنه حظي بهتاف حماسي من الجمهور لدى انتهائه، وهو الأمر الذي أفقدني ثقتي بذاتي. هل كان من الأفضل لي ألا أدري بنجاحه هذا؟**

ج *عليك بالاقتباس من الأفضل في هذا الجانب، وأقصد بذلك الكاتب الكوميدي والمتحدث باري كراير. فهو يتعامل مع كل عرض سابق لعرضه على أنه نجاح ساحق، ثم يبدأ حديثه بامتداح زميله الذي أنهى حديثه (مثلي)، مع التقليل من قدر نفسه. ثم بعد ذلك يلقي خطاباً يجعلنا جميعاً نبدو مثل الهواة. إذا ترك المتحدث السابق مشاعر إيجابية بين الجمهور، فاستفد منها ودعها تقوي من ثقتك بنفسك.*

فكرة ٦ ـ الجلوس في الصف الخلفي





العظات المطولة والمقولات المقتضبة



من المرجح ألا يكون لك يد في الوقت المخصص لمحاضرتك، أو على الأقل هذا هو ما يعتقده المنظمون في البداية.

لكن أحياناً ما يمكنك تغيير الوقت المخصص لك، وفي أحيان أخرى قد تكون ملزماً بذلك، لذا سيكون من المفيد أن تعرف حدود الوقت المتاح لك.

إن المساحة الزمنية المثالية للخطبة أو المحاضرة تعتمد على كل من التوقيت والمحتوى. ويعد إيجاد المزيج الملائم لك من العوامل المفيدة في نجاحك كمتحدث. اعرف المساحة الزمنية الملائمة لك وجاهد من أجل الحصول عليها أو الدفاع عنها.

من الوسائل المفيدة أن تحدد لنفسك وقتاً أقل مما تعتقد أنك تحتاجه بالفعل. وكما يقول الأمريكيون: إن الوصفة المثالية للخطبة الجيدة دائماً ما تشتمل على الاختصار. من ناحية أخرى، من الأخطاء الغبية -والشائعة- أن تفترض بأنك تحتاج من الوقت أكثر مما تحتاجه بالفعل.

إلى أي حد يعد التوقيت مهماً؟ إنه حيوي للغاية، وليس ذلك فيما يتعلق بأدائك وحسب. لقد ألقيت مئات المحاضرات، وكانت يجمعها كلها شيء مشترك. ففي اليوم السابق على المحاضرة، تدور معظم المناقشات عن المحتوى. أما في يوم المحاضرة ذاته فالأولوية تكون للوقت. وفي مرة متفردة لا تُنسى، في إحدى المناسبات التي كان يسودها سوء التنظيم، كانت العروض المقدمة تتجاوز الوقت المخصص لها بصورة كبيرة، وكان من المنتظر ألا تنتهي من برنامج اليوم قبل منتصف الليل. سألني المنظمون ما إذا كنت أقبل بمبلغ إضافي من المال في مقابل اختصار مدة المحاضرة الخاصة بي، وبالطبع وافقت على الفور.

دون الدخول في التفاصيل، عليك بهيكلة المحتوى الذي تنوي تقديمه بحيث يقدم في محاضرتين بأطوال زمنية مختلفة. اجعل المحاضرة الطويلة هي "المفضلة" لديك، لكن كن جاهزاً بالمحاضرة القصيرة بحيث تستطيع استخدامها إذا ما حتمت الظروف ذلك.

يختلف التوقيت المثالي وفقاً لكل متحدث وطبيعة موضوع المحاضرة. ومن واقع خبراتي الشخصية أجد أن الغالبية العظمى من المحاضرات تقع في نطاق من الوقت ما بين عشرين دقيقة (الحد الأدنى المطلق)، وخمسين دقيقة (الحد الأقصى العملي). أما ما دون ذلك فيعد إهانة للجميع، إلا إذا كنت تقدم محتوى معيناً (على سبيل المثال، تقديم شخص، أو شكر المنظمة التي منحتك جائزة معينة). أما إذا تجاوز وقت المحاضرة الخمسين دقيقة، فسوف يصاب الحاضرون بالملل، كما أنك تخاطر بتفكك بنية حديثك و/أو التشتت.

من الأمور التي تساعدك على تحديد الوقت المثالي لمحاضرتك هو تحديد ما إذا كانت المحاضرة قائمة على تقديم المعلومات أم قص الحكايات. من المفترض بكلا النوعين أن يكون مسلياً للجمهور، وإن لم يكن الحال كذلك فهذا يعني أنك لا تقوم بعملك. إن كانت محاضرتك مبنية على المعلومات، فمن المرجح أن يصل طولها للحد الأقصى من الوقت الذي ذكرناه. قد تهدف من وراء محاضرتك لبيع منتج أو التسويق لخدمة، أو إفادة الجمهور بخصوص برنامج جديد أو حدث وشيك. قد يكون الهدف تحفيزياً حيث تبين لهم كيف أنك تمكنت من تسلق قمة جبل إفرست، أو سجلت هدفاً ثلاثياً في مباراة للفريق القومي للرجبي. إن الهدف الأساسي منها هو تقديم المعلومات -والتي تكون في أغلبها بصرية ومبنية على حقائق- وهذا يتطلب منح الوقت للجمهور لفهمها واستيعابها حتى تؤتي مفعولها. إن وجدت أن جمهورك لن يستطيع فهم المعلومات واستيعابها خلال فترة الخمسين دقيقة، قم بتقسيمها إلى محاضرتين، فهذا سيكون أفضل.

أما المحاضرة المعتمدة على سرد الحكايات فأمرها يختلف. فالمتحدث يقول للجمهور: "هذا أنا. هذه هي أفكاري وخبراتي، وأنا أعرضها عليكم لتستفيدوا منها". عادة ما يميل هذا النوع من المتحدثين إلى الإحساس بأنهم محور الكون، وأنهم بالتالي يملكون رخصة للثرثرة لساعات،

إن كنت تجد صعوبة في اختصار وقت خطبتك، فانظر الفكرة رقم ٢٢.

لكن معظمهم يستطيع توصيل ما لديه بكل كفاءة في فترة تتراوح من ثلاثين إلى أربعين دقيقة.

لا تخش من إدخال تعديلات على الوقت الأصلي لخطبتك في نفس يوم إلقائها. فما لم تكن قد وصلت في اللحظة الأخيرة، فسرعان ما تبدأ في الشعور بكيفية سير الحدث ككل. إن معظم منظمي هذه الأحداث يعتمدون على الحدس والغريزة فيما يخص هذه الأمور وسوف يقدرون لك المعلومات التي ستزودهم بها بصفتك محاضراً ذا خبرة. إليك مثالين خاصين بي:

- كنت مدعواً لإلقاء كلمة في حفل عشاء، وكان تنظيمه معقداً بعض الشيء، حيث كان عليّ أن ألقي كلمة افتتاحية مدتها ثلاثون دقيقة قبل العشاء أولاً، ثم أتناول كل طبق من أطباق العشاء على مائدة من ثلاث موائد مختلفة (والتي تضم الواحدة منها عشرة أشخاص)، ثم أنهي الليلة بكلمة ختامية مدتها خمس دقائق. من العسير تخيل ذلك، أليس كذلك؟ في تلك الليلة كان المطر ينهمر بغزارة في بريمنجهام ولم نتمكن بالكاد من ملء مائدتين بالحضور. شعرت منظمة الحفل بالإحراج والحيرة، "فاقترحت" عليها أن نصرف النظر عن فكرة المائدة الثالثة ونبدأ بتقديم العشاء على الفور، ثم تقديم القهوة والحلوى، على أن أقدم بعدها خطبة مرحة مدتها من أربعين إلى خمس وأربعين دقيقة. ولا أستطيع أن أصف لك كم كانت هذه السيدة سعيدة باقتراحي هذا.

"هوبرت، ليس من الضروري أن تكون الخطبة طويلة لكي تخلد في أذهان الناس".

موريل همفري (لزوجها، نائب رئيس الولايات المتحدة في ذلك الوقت).

- إذا كان الاتفاق المبدئي أن تقوم بإلقاء خطبة مدتها خمسون دقيقة، لكنك استشعرت من الجمهور والجو العام للحدث أن الأمر لا يحتمل إلقاءك لخطبة تستمر لأكثر من ثلاثين دقيقة، فتخل عن كبريائك واعرض على منظم الحدث أن تختصر مدة الخطبة. أكد على أنك لا تمانع -وأنك مستعد- لأن تلقي الخطبة لأطول وقت، وبهذا يكون الخيار في يده هو. إذا ما كنت قد حكمت على الجو العام بصورة سليمة، فسيكون اقتراحك محل تقدير.

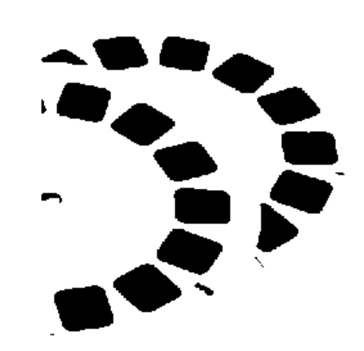
س **أنا مدرك لأهمية الوقت. كيف يمكنني أن أتحقق من الوقت دون النظر بصورة مستمرة إلى ساعة يدي؟**

ج *أنت بحاجة لتحديد ثلاثة معالم أساسية خاصة بالوقت في حديثك. وحين تصل إليها، فعندئذٍ -وعندئذٍ فقط- يمكنك النظر إلى ساعة يدك. وسوف يخبرك الوقت المنصرم من الخطبة، إلى جانب المكان الذي وصلت إليه في حديثك، بما إذا كان عليك أن تسرع أم تبطئ في حديثك، وذلك من خلال الاختصار أو التطويل فيه.*

س **إنني أستخدم عدداً قليلاً من شرائح العرض، والتي يستوعبها الحضور بدرجات متفاوتة. فالبعض يفهمها دون توجيه أي أسئلة والبعض الآخر يتخبط فيما بينها في حيرة. كيف يمكنني إدارة وقتي مع وجود هذا الاختلاف؟**

ج *لا تسمح بإلقاء أية أسئلة أثناء خطابك، فهكذا قد تفقد السيطرة عليه وتخاطر بفقدان كل شيء. قم منذ البداية بتوضيح أنه إذا ما وجد الحضور أن البيانات المقدمة كثيرة بدرجة مربكة أو إذا ما أرادوا توجيه أية أسئلة، فسوف تسمح لهم بطرح أسئلتهم بعد نهاية حديثك، إما في صورة جلسة نقاشية مفتوحة أو على انفراد.*





عامل الفينج شوي



يهتم فن الفينج شوي feng shui الصيني بتنظيم الطاقة المتولدة من الأثاث والعوامل المحيطة بالإنسان والتي تؤثر على حياته وصحته ومزاجه وعلاقاته بالآخرين. لن يكون بمقدورك على الأرجح اختيار المكان الذي ستقدم فيه محاضرتك. ومع ذلك، فبإمكانك أن تغير الكثير من العوامل المؤثرة عليه، فقط إذا عزمت الأمر على ذلك.

على وجه التحديد، يمكنك تغيير إعدادات القاعة التي ستلقي بمحاضرتك بها. أنت بحاجة لأن تخضع القاعة التي ستتحدث بها لاختبار الفينج شوي للمتحدثين.

كل محاضر له التفضيلات الخاصة به، ومجرد القيام بعدد قليل من التغييرات يمكن أن يكون له أثر كبير على ثقتك بنفسك ونجاحك. سوف يوجه المنظمون اهتمامهم نحو الجوانب الجمالية، أي التأكد من أن القاعة تبدو بمظهر جميل. أنت بحاجة للتأكد من أن هذا الجمال مقترن بالاعتبارات العملية، وهي الاعتبارات التي ستمكنك من توصيل خطبتك بالصورة التي تريدها وتمكن الحضور من تلقيها بالصورة الملائمة.

أشياء تضعها في اعتبارك

- هل يستطيع الجمهور رؤيتك وسماعك بصورة سليمة؟ القاعدة الذهبية التي لابد من وضعها في اعتبارك لدى وصولك لمكان المحاضرة هي ألا تفترض شيئاً، بل تحقق من كل شيء بنفسك. من المرجح أن تمثل لك الرؤية مشكلة أكبر من السمع، وعلاج هذا قد يتمثل في تحركك على خشبة المسرح بصورة أكبر، أو ربما بصورة أقل، وذلك حتى تسمح للجميع برؤيتك.

من الصعب بما فيه الكفاية ان تجعل الجمهور يركز انتباهه عليك، لذا فأنت في غنى عن وجود أشخاص آخرين أو أشياء أخرى تسلبك هذا الانتباه. مرات عديدة كنت قد وصلت إلى خشبة المسرح التي سألقي عليها محاضرتي لأجد أنه قد تم وضع بعض المقاعد عليها لكي يجلس عليها أفراد لجنة التنظيم أو كبار المسئولين عن المؤتمر، ثم أعرف بعدها، وهو ما أزعجني بشدة، انهم يخططون للجلوس هناك بينما أقدم محاضرتي. بالنسبة لي هذه مسألة لا يمكن السماح بها، ومن المفترض أن تكون كذلك بالنسبة لك. اطلب منهم، بأدب، أن يخلو خشبة المسرح إبان وجودك عليها. إن لم يفعلوا ذلك فقم، بكل هدوء، بجمع أوراقك وغادر المكان.

- تحقق من المكان الذي ستدخل منه إلى خشبة المسرح، والمكان الذي ستخرج منه بعد انتهائك. لا يولي حوالي ٩٠٪ من المنظمين هذا الأمر الاهتمام الكافي، لكن لحظة دخولك ولحظة خروجك لهما أهمية بالغة بالنسبة للأثر الذي ترغب في تركه على جمهورك. حاول ألا تكون ظاهراً أمام الجمهور لحظة تقديمك، لكن إذا تعذر ذلك فاحرص على التحرك بصورة سريعة، ودون أي عوائق في طريقك إلى مكان حديثك. إن التحرك ببطء في هذه المرحلة لن يكون مفيداً لك. وبالمثل، احرص في نهاية المحاضرة على أن يأتي أحدهم لاستلام المايكروفون منك بعد فترة مناسبة من التصفيق (المكثف)، حيث إن الوقوف في حرج بينما التصفيق يخبو لا يترك صورة طيبة عنك في أذهان جمهورك.

- تحقق من الإضاءة. في أغلب الأحوال يتم إلقاء المحاضرات وأنوار القاعات مضاءة (أو في ضوء النهار). لكن من الممكن أن يجد المتحدث نفسه في موقف محرج للغاية إذا ما كان يعتقد ذلك ثم فوجئ عند بدء حديثه بالأضواء وهي تنطفئ في الجزء المخصص للجماهير. تحقق مما ينتوي المنظمون عمله بشأن الأضواء، وغالباً ما سيسألونك عما تفضل حيال هذا الأمر. وبالنسبة لي فأنا أفضل أن تكون الإضاءة كافية بحيث أتمكن من رؤية الوجوه الودودة بين أفراد الجمهور.

فكرة ٨ ـ عامل الفينج شوي

إن لم تكن واثقاً من فكرة التحدث من أمام منصة، جرب الفكرة رقم ١٨، فهي ستعرض لك مزايا وعيوب أسلوبي التحدث من نقطة ثابتة والتحدث اثناء الحركة.

- تولّ مسئولية وضع المواد الخاصة بك في أماكنها، ولا توكل مهمة وضع أشياء مثل المياه الخاصة بك، وملاحظاتك، وأدواتك المساعدة، والوسائل البصرية وما شابهها لأحد غيرك، بل ضعها أنت في الأماكن التي تريدها تحديداً.
- قد يختلف هذا الأمر من محاضر لآخر، لكن بالنسبة لي فأنا أفضّل أن أعد المكان الذي سأتحدث منه إلى جمهوري بحيث يصبح أقرب ما يمكن من أكبر عدد منه. إن كنت ستتحدث من مكان ثابت، فهذا يعني توزيع المقاعد إلى الجانبين، بحيث يكون الجمهور على مقربة منك لكن ليس قريباً بحيث يطالهم الرذاذ (في حالة ما إذا تحدثت بانفعال). لا تخطط لوضعهم بصورة أقرب من ذلك. أما إذا كنت تحاضر وأنت تتحرك، فعليك التأكد من مجال الرؤية والسمع الخاصين بالجمهور، ثم بعدها خطط للمسار الذي ستسلكه أثناء حديثك بحيث تصل إلى كل ركن من أركان المكان.

سيكون عليك التفكير في هذه النقاط وإضافة تفضيلاتك الشخصية، وبهذا تستطيع أن تحدد -وتنفذ- أي تغييرات في حالة ما إن تم منحك فرصة (في الغالب قصيرة) لعمل ذلك قبل إلقاء المحاضرة. إليك مثالاً خاصاً بي: سواء أحببت هذا أم لم تحبه، تتضمن العديد من الأحداث تناول وجبات. إن أتيحت لي الفرصة فسأحاول ترتيب القاعة بحيث أتمكن من ترك مائدة الطعام وأقوم بإلقاء محاضرتي من نقطة في مركز القاعة، بحيث أستطيع أيضاً التحرك بحرية أكبر. وإليك السبب وراء تفكيري هذا: طالما يمسك الجمهور بسكاكين في أيديهم، فأنا بحاجة للمساحة كي أتحرك بحرية.

"يجب أن نتعلم من الحلزون: فبيته يتميز بالجمال والفعالية وقابلية النقل".

فرانك لويد رايت

س **ألقيت محاضرة أمام جمهور ودود ومتفتح يصل إلى ١٥٠ شخصاً ـ لكن المشكلة كانت أن القاعة تتسع لحوالي ٦٠٠ شخص، وبالتالي كان الجمهور متناثراً بين أرجائها. ما الذي يمكنني القيام به لـ "تجميع" الجمهور معاً في مقدمة القاعة؟**

ج هذه فرصة مثالية لإضفاء لمسات "الفينج شوي". إذا وصلت لمكان المحاضرة وعرفت بحضور مائة وخمسين شخص في قاعة تتسع لستمائة شخص، فستكون لديك فرصة لإحداث فارق في الحدث كله. *اطلب من منظمي الحدث أن يقوموا بحجب المقاعد الأربعمائة والخمسين الخلفية، سواء باستخدام مجموعة من الأشخاص أو بوضع لافتة أو شريط، أو باستخدام هذه الوسائل جميعاً.*

س **وصلت لمكان المحاضرة ووجدت أنه من المفترض بي أن أقدم محاضرتي وأنا "في وسط" الجمهور، بحيث يحيط بي الجمهور من كل مكان. ما الذي بمقدوري فعله كي أتجنب إعطاء ظهري لنصف الجمهور لمدة خمس وأربعين دقيقة والتي تشتمل عليها المحاضرة؟**

ج *قاعدة أساسية: من المحال أن تلقي محاضرة على جمهور يحيط بك بينما أنت واقف في مكان ثابت. عليك أن تواجه كل جانب من الجمهور لمدة ربع الوقت بحيث توزع اهتمامك على الجمهور بأكمله. وهذا (بالنسبة لي) يعني التخلص من المنصة الثابتة واستخدام القدر الأقل من الملاحظات المكتوبة والوسائل البصرية المساعدة، والتحرك بشكل أكبر. أنا معجب بهذه الطريقة في إلقاء المحاضرات، كما أنها تصير أكثر شيوعاً يوماً بعد الآخر، لذا كن مستعداً لها.*



منصات الخطابة الثابتة



هناك "وضعيتان" يمكن من خلالهما للمتحدث أن يلقي خطابه، الوضع الثابت والوضع المتحرك.

يمكنك أن تظل مقيداً في مكان ثابت أو تتجول بحرية...

المكان الثابت يعني أن تظل مرتبطاً بشيء ما (منضدة أو حامل مايكروفون أو منصة خطابة)، وهو ما يؤدي بالتالي إلى تقييد حركتك أثناء إلقائك الخطاب أو المحاضرة. أما الوضع المتحرك فيعني عدم ارتباط المتحدث بأي من الأشياء السابق ذكرها.

تعد منصة الخطابة من أكثر الأشياء الثابتة شيوعاً. لا تقع تحت إغراء استخدام المنصة لمجرد أنها موجودة على المسرح. تجنبها قدر استطاعتك، ومن الأفضل أن تفعل مثلي وتطلب من البداية إزالة أي منصة موجودة على المسرح. إن المنصة في وجهة نظري أشبه بحصان طروادة، فمن الظاهر تبدو بريئة المظهر، بينما هي عدو غادر في حقيقتها.

ما السبب وراء هذا الاعتراض على منصات الخطابة؟

- المنصة تساعد على سكون حركة الأيدي تماماً. الرجال على وجه التحديد لا يعرفون كيف يستخدمون أيديهم حين يتحدثون، وأعتقد أنهم لو أدرجوا لعبة البلياردو في الأوليمبياد لاعتلى المحاضرون البريطانيون منصات التتويج بلا منازع. حاول المرة القادمة مراقبة يدي أي متحدث وهو يقف خلف منصة الخطابة. ماذا يفعل بيديه؟ ستأتيك الإجابة في لحظة واحدة، حيث ستجد أنه يمسك جانبي المنصة بكلتا يديه. ثم لا يحركهما مطلقاً بعد ذلك. وبحركة واحدة يخسر المتحدث واحداً من أقوى أسلحته التي تساعده على التحدث بفاعلية، وهي إشارات اليدين.

أنا لا أحصل علي أي أموال من وراء هذه الدعاية، لكني أنصحك بأن تشتري نسخة من اسطوانة Animals لريكي جريفي. إنه ذلك الكوميديان البريطاني الذي الف العمل الرائع The Office. وهو عبارة عن أداء كوميدي منفرد يستخدم فيه (بصورة غير معتادة) منصة الخطابة. وهو يقدم لنا مثالاً رائعاً عن الكيفية التي يمكن بها استخدام المنصة بصورة أشبه بمحطة الفضاء ولخلق الحميمية، بحيث يتم استخدام هذه المنصة لترك انطباع رائع.

- المنصة تشجع على القراءة. ومهما كان تدريبك جيداً، فإذا وضعت مجموعة من الملاحظات على المنصة أمامك فسيكون الإغراء قوياً بأن تعود إليها من حين لآخر (على أفضل الفروض)، أو تقرأ منها (على أسوأ الفروض). هناك مواقف لا ضير فيها من أن تقرأ على الجمهور، لكن هذه المواقف ليست محل اهتمامنا الآن. يجب أن تكون عيناك قادرتين على النظر لما أمامك، إلى جمهورك. أنت بحاجة للعثور على أوجه ودودة تتواصل معها، كما أنك بحاجة لمراقبة جمهورك بحثاً عن إشارات وعلامات تبين ردود أفعال أفراده بينما تواصل إلقاء خطابك. معظم المتحدثين يكيفون خطبهم اعتماداً على ردود الفعل التي يتلقونها من جمهورهم، وسوف يفوتك الكثير إن أمضيت جزءاً كبيراً من الوقت وأنت تحدق في الأوراق الموضوعة على منصة القراءة.

إن كافة الأسباب التي تدعوك لكراهية المنصة لا تنفي حقيقة أن معظم قاعات المؤتمرات والمحاضرات مزودة بمثل هذه المنصات، كما أن معظم المحاضرين (بمن فيهم أنا) يحتاجون أماكن ليضعوا عليها "أشياءهم"، مثل الملاحظات الاحتياطية، وأدوات المساعدة، وزجاجة المياه، إلخ. في هذه الحالة يمكنك استخدامها، لكن اقصر استخدامك لها على ذلك الغرض، وذلك الغرض وحسب.

فكر في هذه المنصة على أنها مثل محطة الفضاء: قم بالتجوال على المسرح وقدم عرضك ثم عد لها من حين لآخر لغرض محدد. في حالة رواد الفضاء يكون هذا الغرض هو الأكل والنوم وقضاء الحاجة. وبمقدورك استخدامها لعمل أشياء كثيرة. هل تحتاج مثلاً للتخفيف من شدة المحاضرة

فكرة ٩ ـ منصات الخطابة الثابتة

قليلاً؟ يمكنك التوقف للحظات، ثم العودة للمنصة لتناول بضع رشفات من المياه. صدقني، ستكون كل الأعين مسلطة عليك. وبعد انتهائك من رشفة الماء (البطيئة)، قل لهم: "لابد أنكم تظنون أن هذا ماء، أليس كذلك؟ إنها حيلة قديمة تعلمتها من الملكة الأم الراحلة...". استخدم رحلتك نحو المنصة للوصل بين أجزاء مختلفة من حديثك، أو استخدمها لتهدئة إيقاع المحاضرة إن شعرت بأنها تسير بصورة أسرع من اللازم.

يمكنك استخدام المنصة بشكل محدد -وبمهارة- لخلق الحميمية وترك انطباع طيب. في عام ١٩٩٦، كان بوب دول ينافس الرئيس بيل كلينتون على منصب رئاسة الولايات المتحدة الأمريكية. كانا مشتركان في مناظرة منقولة تليفزيونياً وكانا يجيبان عن أسئلة الجمهور. كان الأمر يسير على أفضل ما يكون وكان التنظيم جيداً وكان كلا الرجلين يقفان خلف منصة للحديث. كان لدى كل واحد منهما دقيقتان للإجابة عن نفس السؤال. وحين تم توجيه أحد الأسئلة كان بوب دول هو البادئ بالإجابة، وكان من الواضح أنه قد تدرب على الإجابة جيداً، حيث أجاب بصورة احترافية، إلا أنها كانت باردة بعض الشيء. وحين تم توجيه نفس السؤال إلى بيل كلينتون لم يقل شيئاً، بل تحرك من وراء المنصة متجهاً نحو الجمهور ثم نظر إلى السائل في عينيه وبدأ في الإجابة على سؤاله مخاطباً إياه باسمه، وفاز بالشوط والمجموعة والمباراة، والرئاسة أيضاً.

إن أردت أن تستكشف فكرة استخدام عدد قليل من الملاحظات المكتوبة أو حتى الاستغناء عنها تماماً، يمكنك قراءة الفكرة رقم ٢٣.

"لا يؤمن ريكس (وارنر) باستخدام منصات الخطابة؛ حيث إنه يراها كعوائق تحجبه عن الجمهور. وهو يقول: "ما الذي تخاف منه؟ تجول واقترب من جمهورك. إن كنت تقلق من احتمال نسيانك لخطبتك، احمل معك ملاحظات مكتوبة"."

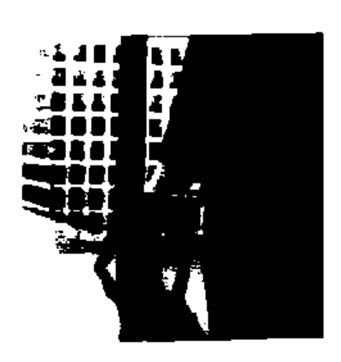
ميتش موراي، مقتبساً كلمات ريكس وارنر في كتابه (المستكشف والمتحدث) Handbook for the Terrified Speaker

س **في واحدة من محاضراتي الأخيرة، كان من المفترض أن أستخدم مايكروفوناً متحركاً (أضعه خلف رباطة العنق) ولكنه تعرض للتلف في اللحظة الأخيرة. وبالتالي كان لابد من استخدام مايكروفون المنصة مما جعلني مرتبطاً بالوقوف خلف المنصة اللعينة طيلة فترة المحاضرة. كيف يمكنني "إضفاء الحيوية" على المحاضرة إن كنت مجبراً على الوقوف خلف المنصة للتحدث عبر المايكروفون؟**

ج *إذا حدث موقف كهذا، خذ وقتك وتحقق من إمكانيات المايكروفون الخاص بالمنصة ومدى استخدامه. الكل يعرف أن هذا الموقف يسبب ارتباكاً شديداً فلا تستعجل الأمور. على الأرجح ستكتشف أن المايكروفون الخاص بالمنصة يمكنه التقاط الصوت من على الجانبين بصورة جيدة، لذا -على أسوأ الأحوال- يمكنك الوقوف إلى جانب المنصة والتخلص من ذلك العائق الذي يقف بينك وبين الجمهور.*

س **أصاب بالتوتر الشديد عند بداية المحاضرة، وتساعدني المنصة في منع يديّ من الارتجاف. وبمجرد تجاوزي هذه النقطة، أستطيع إكمال المحاضرة دون أي مشكلات. ألا تعد المنصة وسيلة مفيدة بهذه الصورة.**

ج *لا ضير في ذلك، فهذا استخدام جيد للمنصة، خاصة وأنك تقصر استخدامها على هذه النقطة وحسب. يمكن أن يكون للمنصة عدد من الاستخدامات الإيجابية، لكن ليس كوسيلة مساعدة مباشرة على التحدث.*



اختبار الصوت

المايكروفونات وأنظمة الصوت من الأشياء التي طالها التقدم التكنولوجي الكبيرعبر السنوات الأخيرة.

لقد صارت على قدر عالٍ من الكفاءة والفعالية أكثر من أي وقت مضى.

هناك العديد من العوامل التي تسهم بشكل مباشر في رسم صورتك وبالتالي تحدد نجاحك كمتحدث، وهي مظهرك، وصوتك، وحركاتك، والرسالة التي توصلها. خلاف ذلك لا توجد أي وسيلة مساعدة لها أثر مباشر على نجاح أدائك أكثر من المايكروفونات وأنظمة الصوت.

إن أفراد الجمهور لا يستطيعون رؤية أنظمة الصوت التي تنقل الصوت من المايكروفون إلى جوانب القاعة المختلفة، لكنهم يستطيعون رؤية المايكروفون الذي تتحدث به. وهناك ثلاثة أنواع مختلفة من المايكروفونات:

- المحمولة باليد (مثل مايكروفون توم جونز).
- الموضوعة في مكان ثابت -إما على حامل خاص بها أو على منصة الخطابة.
- اللاسلكية -والتي يتم شبكها في ملابسك. ويتكون المايكروفون اللاسلكي من قطعتين: الأولى هي المايكروفون ذاته (والذي يتم شبكه بياقة السترة أو رباطة العنق أو حتى تلفه حول عنقك) والثانية جانب جهاز صغير (عادة ما يكون في حجم جهاز التسجيل الصغير، والذي سيكون عليك أن تضعه في مكان خفي).

أياً كان النوع الذي تختاره، من المفترض أن تكون المسافة بين فمك وبين المايكروفون حوالي ٢٠ سم، وينبغي أن تحافظ على هذه المسافة ثابتة قدر الإمكان أثناء حديثك. ربما تشعر بأنك مضطر لاستخدام نوع المايكروفون الذي يوفره منظمو الحدث لك، لكن الأمر مهم للغاية لذا أنصحك

إن كنت بصدد استخدام مايكروفون لاسلكي، فاختبره ثم اتركه يعمل واحتفظ به معك. اطلب من الفني أن يخفض صوت القناة الخاصة بك، على أن يرفعه مجدداً لدى صعودك خشبة المسرح. هذا معناه أنك غير مضطر لتعديل أي شيء، لكن احذر: لن يكون هذا وقتاً ملائماً للذهاب إلي الحمام.

بأن توضح بجلاء النوع الذي تفضله منذ البداية.

هذا هو السؤال الأول الذي عليك بتوجيهه حين تكون بصدد تحديد النوع المفضل لك من المايكروفونات: هل أنت بحاجة لمايكروفون من الأساس لهذا النوع من الأحداث؟ سيوفر لك معظم منظمو الأحداث مايكروفوناً، لكنك ستندهش حين تعلم عدد المرات التي ستؤدي فيها بصورة أفضل دون مايكروفون من الأساس. إن كنت على مقربة من جمهور يقدر عدده بخمسين شخصاً أو أقل، فسيكون استخدام المايكروفون أمراً قاتلاً. إن كان الصوت ينتقل بشكل جيد في القاعة وكان بمقدورك التجول بين جمهورك، فيمكنك إيصال صوتك للجمهور دون مايكروفون، حتى لو زاد عدده بمقدار النصف.

أما إذا كنت بحاجة لمايكروفون، فأنصحك باختيار أو طلب نظام صوت يسمح لك بإبقاء كلتا يديك حرتين. حتى لو كنت تفضل الوقوف ساكناً (في الواقع خصوصاً إذا كنت تفضل الوقوف ساكناً)، فستكون بحاجة لتحريك يديك وذراعيك بحرية. وإلى جانب استخدام إشارات الأيدي للتأكيد على كلماتك، قد تحتاج يديك لعرض بعض الشرائح الضوئية أو تناول كوب من الماء أو إمساك ملاحظاتك أو تشغيل أي من وسائل المساعدة البصرية أو الأدوات المساعدة وغيرها. والأهم من كل ذلك، من العسير للغاية الحفاظ على المسافة الملائمة بين المايكروفون المحمول يدوياً وبين فمك.

أرى أن المايكروفونات اللاسلكية هي الأفضل. الجانب السلبي لها هو ذلك الجهاز الصغير الذي سيكون عليك أن تخفيه بين ملابسك. تتباين أحجام تلك الأجهزة من تلك المماثلة في الحجم لعلبة من أوراق اللعب إلى تلك الشبيهة بصندوق الأحذية. من حسن الحظ أن النوع الثاني آخذ في التناقص، من الممكن حالياً أن تضع الجهاز في الجيب الخلفي لبنطالك أو تقوم بتعليقه في حزامك وتخفيه أسفل سترتك. قد يمثل هذا الأمر مشكلة للنساء اللواتي لا يرتدين ملابس

فكرة ١٠ ـ اختبار الصوت

بها جيوب أو أحزمة أو سترات، ومع ذلك فإن المتحدثات اللواتي أعرفهن يفضلن المايكروفونات اللاسلكية لحرية الحركة التي تتيحها.

إن كنت قلقاً بخصوص كيفية "شغل" يديك إن لم تكن تحمل مايكروفوناً، انظر الفكرة ١٧.

وأياً كان النوع الذي تستخدمه، لا تثق به. إن القليل للغاية من المايكروفونات وأنظمة الصوت هي التي تكون مصممة خصيصاً لتلائم القاعة التي ستلقي بها الحديث، لذا عليك باختبارها بنفسك قبل إلقاء حديثك، حتى إن تطلب هذا منك التواجد بالقاعة منذ فترة الاستراحة السابقة على خطبتك والانتظار هناك. قد يتاح لك الاستعانة بـ "خبير صوت" إن كان الحدث الذي تحضره كبيراً، لكن سواء كنت بمفردك أو كان هناك من يساعدك، عليك بالتحقق من نقطتين تتعلقان بالمجال:

- مجال الحركة. إن كنت تتحرك وأنت تضع واحداً من المايكروفونات اللاسلكية، أو المحمولة باليد، فقد يسبب اقتراب المايكروفون من مكان معين (يُسمى الخط الخفي) صوتاً مزعجاً للغاية يمكن أن يوقظ الفقمات النائمة في القطب الشمالي. اعرف المكان الذي يسبب هذا الصوت المزعج وتجنبه أو ضع علامة عليه.

"بعض المايكروفونات تظل بحالة طيبة طالما أنك تجربها وتنفخ فيها وحسب. وهكذا تقف مثل الأحمق وتنفخ في المايكروفون وتقول: 'هل يعمل المايكروفون بصورة جيدة؟ هل تسمعونني؟' وبمجرد البدء في التحدث يصاب المايكروفون بالعطب".

إيرما بومبيك

- مجال الصوت. اضبط مستوى الصوت بحيث يتوافق مع درجة الصوت التي تقوم من خلالها بنطق كلماتك بصورة طبيعية، لكن تذكر أنك سوف ترفع من صوتك في بعض المواقف الانفعالية، لذا احرص على اختبار الصوت في هذه اللحظات كذلك.

"المايكروفونات الحديثة صغيرة الحجم وذات تكنولوجيا متقدمة. ومثلها مثل أي جهاز آخر حديث وصغير وذو تكنولوجيا متقدمة، لا ينبغي الوثوق بها أبداً".

باري جيبونز

بعد أن تختبر المايكروفون، حافظ عليه كما هو ولا تسمح لأحد بالاقتراب منه حتى تنتهي من حديثك.

٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

س **كان منظمو الحدث قد وعدوني بمايكروفون لاسلكي، لكني حين وصلت لقاعة المحاضرة فوجئت بأن هناك سلكاً يمتد منه إلى وحدة صوت موضوعة في الكواليس. صارت الأمور على خير ما يرام إلى أن نسيت بشأن السلك وقمت بحركة مفاجئة جعلتني أتعثر فيه، ولا داعي للقول بأن هذا تسبب في انفجار الجمهور في الضحك. ما الذي كان بمقدوري عمله؟**

ج *هذا من أسوأ أنواع المايكروفونات، والمشكلة أنه لايزال يستخدم. إن وجدت أن هذا النوع مفروضاً عليك، فكر جدياً في التخلص من فكرة المايكروفون تماماً أو تعامل معه على أنه مايكروفون ثابت –أي تتوقف عن الحركة، لأنك إذا تحركت فسوف يتسبب السلك في عرقلتك.*

س **في المرة الأخيرة التي قمت فيها باستخدام أحد المايكروفونات اللاسلكية، شبكته في رباطة عنقي وهو ما جعله يحتك بطية سترتي متسبباً في ضوضاء غير محببة أربكت الجميع. هل من نصائح لتجنب هذا الأمر؟**

ج *إن شبكت المايكروفون في رباطة عنقك، فاحرص على ألا يحتك بأي "عوائق". إن كنت سترتدي سترة، فقم بإغلاق أزرارها. إن كان من المحتمل أن يحتك المايكروفون بطية السترة فاشبكه في طية السترة ذاتها. أبعده عن أي عوائق وأي أصوات متداخلة قريبة منه (مثل العملات المعدنية الموجودة في جيبك).*



المظهر الملائم

يتوقع الجمهور منك أن ترتدي ملابس توحي بأنك خبير ذو سلطة، مهما كان الموضوع الذي تتحدث فيه.

وإن لم يكن هذا كافياً لإقناعك، فتدبر هذه الفكرة: سوف يخرج الجمهور من مظهرك بانطباع من شأنه إما أن يدعم خطابك أو يقوضه.

إنني معتاد على السفر حاملاً حقيبة يدوية أحفظ فيها ملابسي. وحين أصل إلى موقع الحدث، عندما تتاح لي الفرصة للشعور بخشبة المسرح مقدماً، أو حين أقوم بمراجعة أداء نظام الصوت، عندها أبدو في حالة رثة وكأنني خارج من معركة حامية الوطيس. لكن حينما أبدأ في إلقاء حديثي -في أي مكان وبغض النظر عن الظروف- يختفي كل ما سبق. حيث أرتدي سترتي، وأتحلى بالياقة ورباطة العنق والحذاء اللامع وأزرار الأكمام المعدنية. لا أظن أن نصيحتي سوف تفيد المتحدثات من النساء في هذا الصدد، لكني واثق أن الكل سيستفيد من المبادئ العامة التي سأقدمها هنا.

وإليك بأول تلك المبادئ: من اللحظة الأولى التي يراك الجمهور فيها، سيبدأون في رسم صورة عنك في أذهانهم. قد تمر فترة مقدارها ثلاثون ثانية بين رؤية الجمهور الأولى لك وبين بداية حديثك، لكن قد تكون الفترة أطول من ذلك إن كنت واقفاً أمام الجمهور بينما يقوم شخص آخر

حين تسافر متجهاً لمكان إلقاء الحديث، سواء كنت ترتدي الملابس التي ستلقي بها الحديث أو كانت تلك الملابس موضوعة في حقيبة، احمل معك حقيبة طوارئ لرتق الملابس. بالطبع أنت لا تستطيع منع الأمور القدرية كأن يسكب أحدهم مشروبه عليك، لكنك قد تستطيع رتق ذلك التمزق البسيط أو إعادة تثبيت ذلك الزر المخلوع في مكانه. يعد الشريط اللاصق وأزرار الطوارئ "القابلة للصق" من الكماليات التي يحتاجها كل متحدث. إضافة إلي ذلك، دائماً ما أحمل معي نظارة قراءة احتياطية وأداة لإصلاح "طربوش الأسنان". نصيحة أخيرة بخصوص الملابس أثناء السفر: إن كنت ستستقل الطائرة متوجهاً إلي مكان إلقاء الحديث، فضع الملابس التي سترتديها هناك في حقيبة واحملها معك علي متن الطائرة، ولا تضعها في مخزن الحقائب.

بتقديمك أو إذا كنت قد حضرت جلسة سابقة أو تناولت وجبة معهم. وبغض النظر عن طول المدة، فكل ما سيكون لدى الجمهور من معلومات بشأنك هي تلك المعلومات المتعلقة بمظهرك، أي "صورتك". قد لا تثير الكثير من الانطباعات الإيجابية من خلال الظهور بمظهر أنيق مهندم، لكنك بالتأكيد ستترك انطباعات سلبية للغاية إن بدوت بصورة مغايرة لذلك. يعد الشعر الأشعث القذر من أسوأ الأشياء الواجب الحذر منها، بعد ذلك تأتي أشياء مثل الأزرار المفقودة و الملابس الرثة المجعدة (وذات الموضة القديمة كذلك)، والجيوب "البارزة"، وأن تكون طية أحد جيبي السترة موجهة للداخل بينما الطية الأخرى موجهة للخارج، وربطة العنق المتسخة والحذاء المتسخ، وكلها أشياء لا تعمل في صالحك. كل هذا بينما أنت لم تبدأ حتى بالحديث.

قد تتضمن الدعوة الموجهة إليك لإلقاء الحديث كلمات تحدد نوعية الملابس المفضلة على غرار "حلة رسمية" أو "ملابس غير رسمية" أو حتى "ملابس عملية غير رسمية". لا تلق بالاً لتلك الكلمات وارتد ملابس رسمية، حتى إن كان خطابك ذاته يتسم بعدم الرسمية في شكله وموضوعه. فمن ناحية ستكون بهذا قد أرحت نفسك من عملية اختيار الملابس المرهقة، كما أن هذا يعني، بكل صراحة، أنك لن تقدم على خيار خاطئ حيال هذا العامل الحساس في عرضك.

إن لم تكن ممن يفضلون ارتداء الملابس الرسمية، وأعتقد أن هذه قد تكون فكرة طيبة للنساء كذلك، فأنصحك بارتداء سترة من نوع ما. ستساعدك السترة على أن تحمل عدداً من الأشياء،

فكرة ١١ ـ المظهر الملائم

إن لم تكن واثقاً من كيفية العمل مستخدماً القدر الأقل من الملاحظات المكتوبة يمكنك قراءة الفكرة رقم ٢٣، آسف، سأقرأ هذا مرة أخرى.

حتى إن كانت السترة غير فضفاضة، وذلك دون أن تخشى من ظهور تلك "النتوءات" في جيوبك. في الخطبة العادية تستطيع سترتي أن تخفي المايكروفون اللاسلكي والبطارية الخاصة به والتي تكون معلقة إلى حزامي. كما أضع نظارتي في الجيب العلوي للسترة. أما الملاحظات المكتوبة، والتي نادراً ما أستخدمها، فأجمعها في مظروف واحد ثم أضعه في الجيب الداخلي للسترة. وهذا كل ما في الأمر. وفي الحقيقة لقد قمت بخياطة الجيوب الجانبية الخارجية للسترات التي أستخدمها أثناء إلقاء محاضراتي وذلك حتى لا أقع تحت إغراء وضع يديّ بهما أثناء الحديث!

آسف، لقد نسيت؛ أنا أحمل معي أيضاً تميمة حظي. من العجيب أن العديد من المتحدثين الذين قابلتهم يؤمنون بهذه الخرافات، تماماً مثل الرياضيين. فإن فاز الواحد منهم بمباراة مهمة (أو قدم محاضرة قوية)، فهو يميل إلى تكرار سلوكه بنفس الصورة، أو يحمل معه تميمة حظ. بالنسبة لي فإن تميمة حظي هي دبوس (أيرلندي) صغير أضعه في طية سترتي، ونصيحتي إليك فيما يخص موضوع تميمة الحظ هذا هي نفس ما قاله بوب مونكهاوس: احمل معك أي تميمة حظ تعجبك، لكن لا تربط نجاحك بها بحيث إذا ما حدث أن صعدت يوماً إلى خشبة المسرح ووجدت أن تميمتك ليست معك، يتأثر أداؤك بالسلب.

"الملابس تصنع الرجال".

مارك توين

العديد من قاعات المؤتمرات تقوم بتصوير المحاضرة وعرضها على شاشة كبيرة أثناء إلقائك لها، والعديد من الأماكن تقوم بإنتاج شرائط فيديو للمحاضرات. ومن المعروف أن الكاميرا تزيد من وزن الشخص الذي يظهر في الصورة (يقدرون الزيادة بحوالي ٤,٥ كجم). لذلك، احرص على ارتداء سترة داكنة اللون، لأنها ستقلل من هذا الوزن الإضافي بمقدار ١,٥ كجم.

"كلنا يعرف مساوئ الظهور بشكل رث. لا تصعد إلي خشبة المسرح إلا بعد النظر إلي المرآة والتأكد من أنك أنيق مهندم".

باري جيبونز

٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

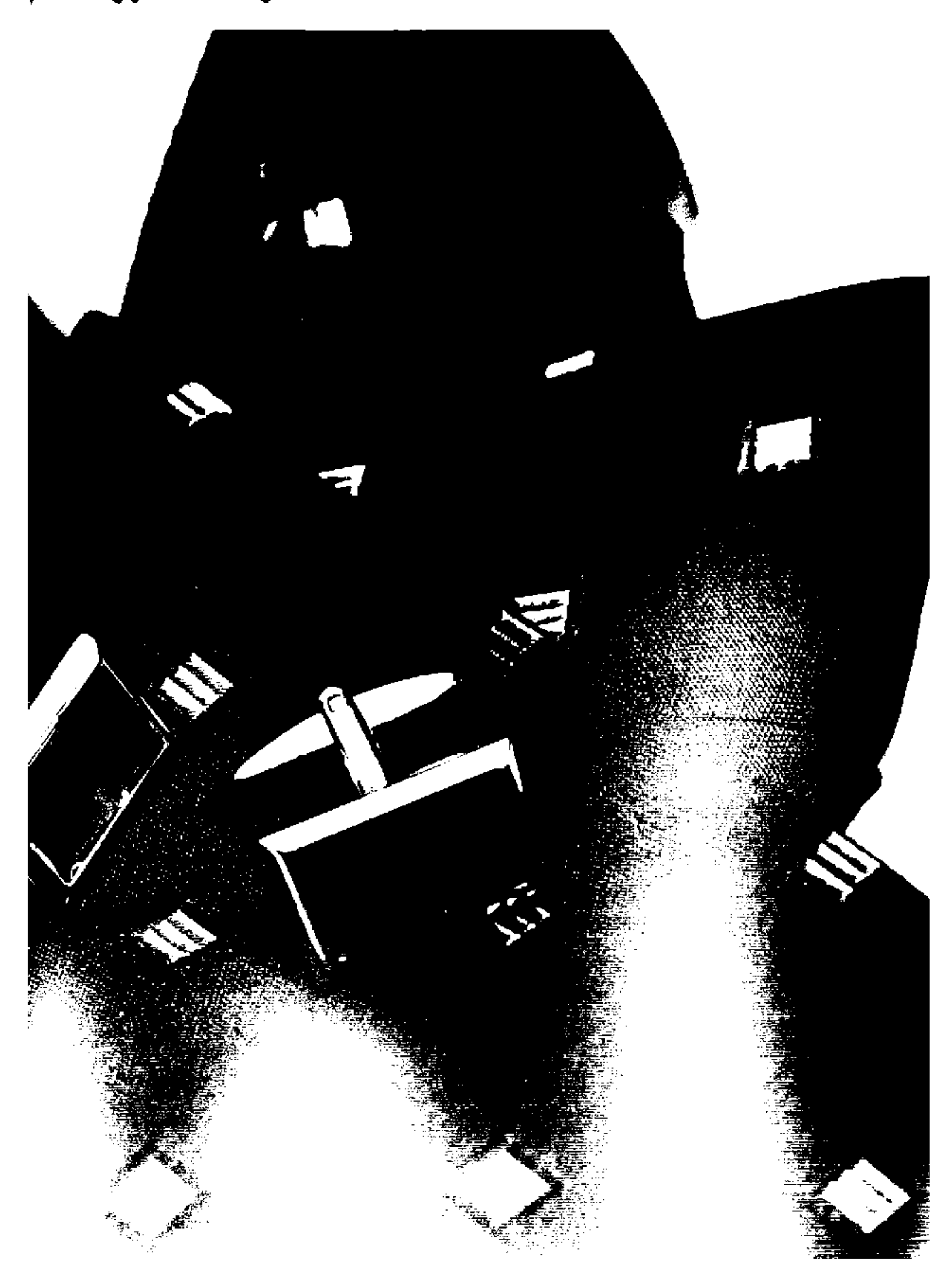
س **في أحد اجتماعات الشركة، كان الحضور بعيدين عن مكان عملهم المعتاد وكانوا جميعاً يرتدون ملابس غيررسمية. شعرت بالغربة بينهم وأنا مرتديا سترتي، وهو ما أثر على أدائي. هل كان عليّ أن أقلل من الفجوة بيننا وأرتدي ملابس أقل رسمية؟**

ج *بالطبع لا. تذكر توقعاتهم حيالك كمتحدث. إذا كان من الواضح أنك الشخص الوحيد في القاعة الذي يرتدي ملابس رسمية، يمكنك استغلال هذه الحقيقة لكسر جمود الموقف قليلاً. قم بإلقاء دعابة بخصوص هذا الأمر في بداية حديثك، على سبيل المثال: "أرى أن عددكم يقدر بحوالي المائتين. وأعلم أن المائتي عقل يفكرون في فكرة واحدة: من أين أتيت برباطة العنق هذه؟"*

س **إن كان الوقت صيفاً، و/أو كان مكيف الهواء معطلاً، و/أو كانت حرارة الغرفة مرتفعة، وكنت أتصبب عرقاً وأشعر بعدم الراحة، هل من المناسب وقتها أن أخلع سترتي؟**

ج *لم أكن لأفعل هذا لو كنت مكانك، لكن يمكنك أن تلقي دعابة حول هذا الأمر ("أنا واثق أنكم لاحظتم أنني أتصبب عرقاً، وكل ما أطلبه منكم هو ألا يقوم من يتصببون عرقاً مثلي برفع أيديهم...").*

فكرة ١١ ـ المظهر الملائم





التقديم



يعتقد الكثير من المتحدثين أن هناك عاملاً بعينه يؤثر على البداية الناجحة للخطبة والذي لا يملكون أي سيطرة عليه، وهو تقديمهم إلى الجمهور على يد شخص آخر.

فهم يميلون إلى الابتسام وتحمل الأمر أو، في العديد من الحالات التي شهدتها بنفسي، يجفلون ويتحملون الأمر أيضاً. لكن ليس عليك فعل هذا.

من الخطأ أن يعهد المتحدثون للطرف الذي سيقوم بالتقديم بتحديد محتوى المقدمة. من الحقيقي أن المتحدث لا يملك أي سيطرة على أسلوب من يقوم بالتقديم، لكن لابد أن يكون له التحكم التام في المحتوى.

إنه لكابوس. لقد فعلت كل ما في وسعك من أجل تهيئة نفسك وإعداد المكان بالصورة السليمة، ثم بعدها يأتي ذلك الشخص الذي أوكلت إليه مهمة تقديمك للجمهور ويقف خلف المايكروفون. من الممكن أن يحدث أي شيء الآن. إن كل ما تريده هو أن يلقي مقدمة قصيرة مفيدة بها قليل من الإطراء عليك، على أن تقال بصورة تتوافق مع أسلوب ومحتوى خطابك الذي ستلقيه. يمكنني أن أملأ كتاباً بأكمله بالنماذج المتباينة من الأشخاص الذين قد يقدموك:

- الثرثار: الذي لا يتوقف عن الحديث، وذلك لأنه لم تتح له الفرصة للوقوف خلف مايكروفون والتحدث أمام جمهور كبير من قبل.
- المفزوع: الذي يتحدث بصوت متقطع غير مسموع مليء بالهمهمات.

أحياناً ما يعهد إليك بمهمة تقديم متحدثين آخرين. فربما أنك قد ألقيت خطابك ومطلوب منك أن تربطه بالجزء التالي من البرنامج، أو قد يحدث أن تتواجد هناك بالصدفة فيطلب شخص منك أن تقوم بالتقديم. إليك بالقاعدة التي عليك اتباعها في هذه المواقف: عامل الآخرين بما تحب أن يعاملوك به. لا تسرف في الحديث، لا تصدر همهمات غير مفهومة، لا تقم بإعطاء إرشادات، لا تحاول إظهار خفة ظلك. كن متحفظاً في حديثك أثناء تقديم المتحدث وأكثر من الإطراء عليه. فالمرة القادمة ربما يكون هذا الشخص هو من يقوم بتقديمك.

- الموجّه: الذي يستغل فرصة تحدثه في المايكروفون ليلقي على الجمهور بمجموعة من التعليمات الخاصة بالمكان مثلما حدث ذات مرة -وهي قصة حقيقية بالمناسبة- عندما قام مصنع للمشروبات برعاية أحد التجمعات في مقره وطلب مقدم الحدث من الجمهور ألا يتبولون في ساحة انتظار السيارات وهم في طريقهم للمغادرة.
- الكوميديان: الذي يقرر أن يلقي بعشرات النكات القديمة البالية أثناء تقديمه لك.

وحل هذا الأمر في يديك. عليك أن تسيطر على الأمر منذ البداية.

هناك سبيل واحد بسيط لعمل ذلك، أن تكتب المقدمة التي تفضلها وترسلها لمنظمي الحدث مقدماً. اكتبها بحجم خط ١٨ على الأقل، وذلك حتى يكون من السهل قراءتها من قبل شخص واقف على قدميه، خلف مايكروفون، في قاعة (ربما تكون) مظلمة نسبياً والذي قد يكون شاعراً بالتوتر عندئذٍ. اطلب بتهذيب أن يتم استخدام هذه المقدمة، وأكد على أنه من الضروري ألا يحيد المقدم عن هذه المقدمة وذلك لأنها تحوي بعض النقاط التي ستستخدمها في بداية حديثك. سيرحب معظم المنظمين و/أو "الأشخاص الموكلة إليهم مهمة التقديم في تلك الليلة" بهذه المقدمة. وفي الواقع، ستجد أن المستنيرين منهم سيطلبوا منك أن تمدهم بالمقدمة التي ترغب فيها.

على افتراض أن مقدم الحدث قد وافق -بكل سرور- على أن يلتزم بالنص الذي ستحدده له، ما الذي ستكتبه تحديداً؟ هل هذا هو وقت التحلي بالتواضع، أم التفاخر؟ هل يمكنك وضع بعض

فكرة ١٢ ـ التقديم

النكات بها، أم هل ينبغي عليك أن تلتزم بالجدية على أن يكون محل هذه النكات الحديث نفسه؟ هل ينبغي أن تتسم المقدمة بالطول وتقدم معلومات عديدة عنك، أم هل تقتصر على ذكر مآثرك باختصار؟

انظر الفكرة رقم ٣ لكي تتعرف علي كيفية تحليل جمهورك بحيث تتمكن من صياغة افضل مقدمة ممكنة.

والإجابة هي: كل ما سبق. ينبغي أن يكون لديك عدة صور من مقدمتك، وكل واحدة منها لها طول مختلف وتركز على سمات مختلفة. يمكنك أن تحكم على الجمهور والحدث والموقع، ثم تختار المقدمة الملائمة. أقترح عليك أن تتراوح كافة مقدماتك من عشرين ثانية إلى دقيقة. وبعد اختيار المقدمة المناسبة، قم بإرسالها مقدماً. وبعد إرسالها قم بطباعة نسخة احتياطية منها وأبقها معك، تحسباً لأن تضيع النسخة الأصلية. في الواقع، أنا أقوم بحمل نسخ احتياطية من كافة مقدماتي حيث إنني أحياناً ما أغير رأيي بعد دخولي في جو الحدث.

تذكر أن المقدمة هي وسيلة من وسائل الدعاية. فهي تدعو للترويج لك (المُنتَج) بين الجمهور (المشترون المرتقبون). إذا أردت إظهار التواضع، فلا بأس في ذلك، لكن لا تفعل هذا إلا إذا كنت واثقاً من أن هذا التواضع هو ما سيساعدك على الوصول لهدفك مع هذا الجمهور. إنني دائماً ما أشدد على هذه النقطة: لا تكتب مقدمة بهدف منحك شعوراً طيباً، بل اكتبها بهدف حث جمهور معين على الاستماع إليك. أحب أن أضيف القليل من روح الدعابة على مقدماتي وذلك من خلال التندر على نفسي قليلاً، حتى مع أقصر المقدمات:

"إن محاضرنا اليوم، باري جيبونز، هو الشخص الوحيد الذي ظهر على غلاف مجلة فورشن وهو يتباهى بقصة شعره الغريبة" إن ذكر مجلة فورشن كفيل بإثارة إعجاب الحضور، وبعد ذلك أخفف عن الجمهور بالتندر على نفسي.

التحكم، اسم. قوة التوجيه والسيطرة والضبط، وسيلة للضبط والكبح.
قاموس أوكسفورد

س قمت بإمداد مقدم الحدث بكل المعلومات التي رأيت أنه من المفيد أن يعرفها الجمهور عني، بيد أنه نسي بعض النقاط المهمة. هل ينبغي عليّ أن أذكرها، أم هل سيظهرني هذا بمظهر الشخص المغرور؟

ج *إن كانت تلك المعلومات مهمة في عملية "الترويج" لك، فاذكرها. يمكنك أن تمزجها بابتسامة والتحلي بقليل من التواضع أثناء قولها، لكن لو كان من المهم أن يتذكرها الجمهور، فاذكرها في بداية حديثك.*

س لقد ابتليت بأكثر المقدمين ثرثرة على الإطلاق. لقد واصل الحديث لعشر دقائق كاملة وتسبب -بصدق- في تشتيت انتباه جمهوري. هل كان عليّ أن أقاطعه؟

ج *لا. فليس من العملي أو من التهذيب عمل ذلك -كما أن هذا سيكون بداية سيئة لك. ستكون بحاجة لاسترجاع انتباه الجمهور، ويمكنك عمل ذلك من خلال التندر بكل حرص وتهذيب على ذلك المقدم الثرثار: "من بين كل المقدمات التي حظيت بها في الماضي ....[توقف لخمس ثوان].... كانت هذه من أطولها بالتأكيد".*




افتتاحية أخرى، عرض آخر



إن افتتاحية خطابك تساوي تأسيس متسلق الجبال لمعسكره.

فهي المكان الذي يتم فيه تجميع كل العناصر التي ستمكنك من الوصول للقمة في المستقبل القريب.

هناك ما يقارب الألف كتاب تتناول موضوع التحدث إلى الجمهور. وغالبية تلك الكتب تتشارك في فكرة معينة، وهي القول المأثور بأنك ينبغي أن "تخبرهم بما ستقول، ثم تقوله، ثم تخبرهم مجدداً بما قلته". لكن لا ينبغي خلط الجزئية الأولى بافتتاحية الحديث.

تذكر، إن تأسيس المعسكر يعد مرحلة مهمة للغاية وضرورية لنجاح أي رحلة استكشافية، بيد أنه ليس الهدف من تلك الرحلة. ومتسلق الجبال الماهر يحرص على التأكد من أن كل العناصر التقنية والعملية والعقلية التي سيحتاجها لإتمام تسلقه موجودة وتعمل بصورة لائقة. وبنفس الصورة على ملقي الخطبة الحاذق أن يراجع ويتأكد من أربعة أشياء:

- أن كل شيء يعمل بالصورة المطلوبة. أوضحها هو المايكروفون بالطبع، لكن الافتتاحية أيضاً هي الموضع الذي تتحقق فيه من الإضاءة، ما تستطيع وما لا تستطيع رؤيته، الأماكن التي تستطيع التحرك بها وتلك التي لا تستطيع التحرك بها، وأن الأجهزة السمعية والبصرية والوسائل المساعدة الأخرى (إن وجدت) في متناول يدك، إلى جانب كوب الماء، والذي يخدم

تـدرب علي التنفس. فلكي تتحدث بالسرعة السليمة، وحتى يخرج صوتك بالصورة السليمة ويكون له الجرس والإيـقـاع الملائمين، عليك بالتدرب علي التنفس بالصورة السليمة. وحين تفعل ذلك ستجد أن كابوس سرعة التحدث الذي كان يراودك قد اختفى، وصـرت تتحدث بسرعة طبيعية. يتنفس معظم الناس من القسم العلوي من منطقة الصدر، حيث يأخذون أنفاساً قصيرة ضحلة. لكن السر يكمن في التنفس من أعماق الحجاب الحاجز. وإليك بالكيفية التي تعلم من خلالها كيفية عمل ذلـك، والتحقق مما إذا كنت تتنفس بالصورة السليمة. ضع ظهر كفيك، مع إشارة الأصابع للخلف، علي الضلعين السفليين. تنفس عبر أنفك، واشعر بأضلاعك وهـي تتسع مـع اتـسـاع حجابك الحـاجـز. تنفس قدر استطاعتك، ثم اعكس العملية، بحيث تخـرج الزفير عبر فمك. افعل هذا التمرين عدة مرات قبل الصعود علي خشبة المسرح. إن كان هناك صوت يصدر عن حلقك أثناء زفيرك، فاعلم بأنك متوتر، كرر العملية حتى يختفي هذا الصوت تماما.

■ أغراضاً عدة إلى جانب إرواء العطش. فإذا وجدت أن شيئاً من هذه الأشياء لا يعمل بالصورة السليمة، فتوقف وقم بإصلاحه.

أن الغرض مـن الافتتاحية ليس عرض النقاط المحورية لحـديثك. ففي واقـع الأمـر، ورغـم أن الجـمـهـور سيكون قــادراً علـى الاسـتـمـاع إليك، فإن استيعابه لما تقول سيكون بطيئاً في البداية. سيحتاج أفراد الجمهور لبعض الوقت حتى يعتادوا على صورتك، ثم صوتك. لـذا لا تقدم رسالتك الأساسية منذ البداية، أو حتى محاولة تلخيصها في عبارة لبقة واحدة. إنني لا أستخدم الافتتاحية لكي "أخبرهم بما سأقول". بل تعد الافتتاحية هي المكان الأنسب لإلقاء حكاية طريفة أو دعابة، بحيث تمتد الواحدة منهما لمدة دقيقة، واللتان ستعملان على ربط مقدمتك بالهيكل الأساسي لخطابك.

■ تجهيز الجمهور بالصورة الملائمة. يجب اختيار الحكاية الطريفة بحكمة بحيث تعد الجمهور للدخول في الإطـار العقلي السليم من أجـل تلقي خطابك. فمن المفترض بحلول نهاية افتتاحيتك أن يكون جمهورك قد تعرف على بعض الأشياء وصارت لديه الرغبة في معرفة المزيد. إن أهدافي لهذه المرحلة هي الحرص علي أن يكون جمهوري جالساً مسترخياً مبتسماً مهتماً بما أقول.

فكرة ١٣ ـ افتتاحية أخرى، عرض آخر

إن اردت بعض الأفكار بشأن محتوي الدعابات المناسبة لافتتاح حديثك، **انظر الفكرة رقم ٣٧.**

- سرعة حديثك. من المهم أن تتحدث بالسرعة السليمة أثناء تقديم افتتاحيتك. جميع المتحدثين يعانون من التوتر. وأكثر وسيلة شائعة يتجسد بها هذا التوتر هي من خلال التحدث بسرعة فائقة. ولهذا السبب يكون من الملائم في هذه المرحلة إلقاء دعابة أو حكاية طريفة في البداية، حيث ستمنحك الفرصة للتحدث بالسرعة التي تلائمك. كما عليك أن تدخل في حديثك وقفة أو وقفتين، مدة كل منهما من ثلاث إلى خمس ثوانٍ، والتي قد تبدو طويلة كالدهر لك، لكنها في حقيقة الأمر لن تمثل شيئاً في نظر جمهورك. تحرك، استرخ، قم بتعلية وخفض صوتك، لكن مع الحرص على التحدث ببطء.

إن تحقيق هذه الأهداف الأربعة يترك أثراً عميقاً على الجمهور. ليس أثراً هائلاً، كما أنه ليس كالأثر الذي ستتركه رسالتك الأساسية في جمهورك لاحقاً. إنه أثر أبسط، بيد أنه لا يقل قوة. إنه أثر ناتج عن اجتذاب اهتمام الجمهور، وفي نفس الوقت هو أثر يؤكد على أن الجمهور لا يستخف بما تقول. وأنا أطلق عليه متلازمة العمة داليا (وهي شخصية خيالية وردت في قصص الكاتب بي. جي. وودهاوس). لقد كانت سيدة عجوز ضعيفة ضئيلة الحجم ذات شخصية آسرة أوقعت بيرتي في حبائلها على الفور. إن استطعت تحقيق هذه الأهداف في افتتاحيتك، فستكون قد أخذت خطوة على درب النجاح.

"ها قد جاءت العمة داليا دون أي ضجيج، وبصوتها الهامس بدأت الحديث".

بي. جي. وودهاوس،
The Code of the Woosters



٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

س أجد صعوبة في افتتاح أي خطبة ألقيها بسبب تلك النزعة المتفشية لدى الكثير من أفراد الجمهور والمتمثلة في الحضور بصورة متأخرة، وبالتالي إزعاج الآخرين (بمن فيهم أنا) أثناء جلوسهم في مقاعدهم. هل من الأفضل تجاهل هؤلاء الأشخاص، أم التعليق على سلوكهم هذا؟

ج *هذا جزء لا يتجزأ من أي افتتاحية. في أفضل الأحوال سيأتيك شخص واحد متأخر، وفي أسوأها (وخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية) قد تجد أن مجموعة كبيرة من الجمهور يظهرون أنهم بارعون ومهمون من خلال الحضور بصورة متأخرة. لا تدع هذا يؤثر عليك، لكن إذا زادت الوقفات عن وقفتين أو ثلاث قم بالتوقف لفترة أطول بتهذيب موضحاً أنك تنتظر جلوس الجميع حتى تستأنف حديثك. لا توجه إهانة لأحد أو تتصرف بعدم تهذيب، حيث إنك إذا ما استعديت أفراداً من الجمهور فسوف يأخذ الباقون صفهم.*

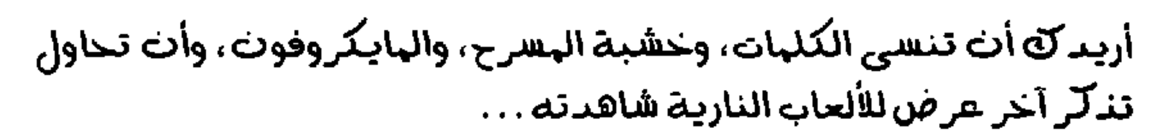
س تقريباً في كل مرة أبدأ حديثاً يقاطعني صوت الهاتف الخلوي الخاص بفرد من الجمهور. هل عليّ أن أطلب من الجمهور غلق هواتفهم الخلوية قبل البدء في التحدث؟

ج *ليست هذه وظيفتك، لكن قد يجدر بك أن تذكر مقدم الحدث أو المنظمين بالإعلان عن ذلك للجمهور. وإذا ما استمر هذا في الحدوث، يمكنك أن تتعامل بـ "قوة" أكبر مع هذا الموقف أكثر مما تتعامل مع الذين يحضرون متأخرين. إن معظم أفراد الجمهور يتضايقون من هذا الأمر أيضاً، وعلى هذا يمكن أن تؤدي ملاحظة طريفة الغرض بحيث تجعل الآخرين يتحققون من أن هواتفهم الخلوية مغلقة هي الأخرى.*

خطوة بخطوة



حان الوقت للتحدث بشأن بنية محتوى حديثك.


أريدك أن تنسى الكلمات، وخشبة المسرح، والمايكروفون، وأن تحاول تذكر آخر عرض للألعاب النارية شاهدته...

يجب أن تتم هيكلة حديثك بصورة مماثلة لعرض الألعاب النارية. فمن بين كل الطاقة والضوضاء والعروض البصرية المؤثرة والترفيه المتواصلة التي تحظى بها، لن يظل عالقاً في ذهنك إلا مشهد بعض الألعاب النارية بعينها. سيكون جمهور أي حديث قادراً على تذكر أشياء قليلة فقط، لذا عليك بهيكلة خطابك بصورة مماثلة للألعاب النارية. اجعله يبدو بشكل طيب، لكن احرص على أن تركز على بعض النقاط ذات الأثر الحقيقي، مع عدم الإكثار من هذه النقاط.

من الأخطاء الكبرى التي قد تقع فيها أثناء التخطيط المسبق لخطابك هي محاولة حشوه بالعديد من الرسائل الجوهرية. إن قدرة الجمهور الطبيعية على التذكر محدودة للغاية، ومن الممكن التيقن من هذه الحقيقة بسهولة من خلال محاولة تذكر محتوى أحد العروض التي حضرتها أنت نفسك مؤخراً واستمتعت بها. أشك في أنك ستستطيع تذكر أكثر من أمرين أو ثلاثة.

واضعاً هذه النقطة في اعتبارك، سيكون أفضل سبيل تبدأ به للتخطيط لخطابك هو تحديد من ثلاثة إلى خمسة عناصر والتي ترغب حقاً في أن يتذكرها جمهورك. ضع هذه العناصر أمام عينيك وكأنها بمثابة خمسة من أحجار الأساس، ثم ابدأ في استكمال بنائك حولها.

اخـتر جملة محوريـة مـن خطبتك واعمل علي تكرارها عبر الخطبة أربع مرات علي الأقل. في الماضي، ألقى مارتن لوثر كينج خطاباً شهيراً، وأراهنك علي انك تستطيع تذكر عنوانه، هيا، حاول. أحسنت، إنه " لدي حلم". لكن الغريب أن هذا لم يكن عنوان الخطاب، ومع هذا فهذه العبارة هي أكثر ما نتذكر من محتوى الخطاب. ونحن نذكرها لأنه كررها تسع مرات في نفس الخطبة.

لنفترض أنك انتهيت من مرحلة افتتاح خطابك، أي أنه حان الوقت لكي "تخبرهم بما ستقوله". في رأيي لا يجب أن تستغرق هذه المرحلة أكثر من ١٠٪ من وقت الخطاب، ويجب أن تستثير التساؤلات، لا أن تجيب عنها. لنفترض على سبيل المثال أن أحد أحجار الأساس لخطابك هو التالي: "يتباين وضع الشركات في السوق في وقتنا الحالي عن الماضي. ففي الماضي، كان وضع الشركة في السوق مبنياً على ما تقدمه، أما الآن فهو يعتمد بصورة أكبر على الكيفية التي تقدم بها الشركة ما تصنعه. وبالتالي تغير دور القائد بصورة جذرية من كونه خبيراً في صنع الأشياء إلى كونه تجسيداً لما تمثله شركته". هذه حوالي نيف وخمسين كلمة، وقد تبدو كمدخل بليغ مقتضب لخطابك، لكنها تعطي معلومات أكثر مما ينبغي في هذه المرحلة. فسوف يسبقك الجمهور في التفكير. لكن من الأفضل صياغة فكرتك بهذه الصورة: "إنني مقتنع بأن القيادة في عالم الأعمال شهدت تحولاً جذرياً، وسوف أخبركم عن السبب وراء اعتقادي هذا، كما سأخبركم بتبعات ذلك الأمر". سوف يثير هذا من اهتمامهم وترقبهم.

حين تدخل في قلب خطابك، ستكون قد وضعت أحجار الأساس في مواضعها. من الواضح أنك لن تستطيع أن تقتصر في خطبتك على قول ثلاثة أشياء، كما سيكون لكل نقطة عناصر فرعية و/أو حكاية أو دليل يدعمها. سوف تتداعى هذه الأشياء إلى تفكيرك حين تصل لكل نقطة جوهرية، كما عليك أن تتذكر أن تعود إلى الأساس بمجرد الانتهاء من عرضها. أنت بحاجة أيضاً لتحديد الكيفية التي ستقوم من خلالها بالتشديد على كل نقطة أساسية لترك الأثر المنشود، وهو ما قد يتم من خلال القيام بحركة مسرحية أو قول عبارة قوية أو استخدام وسيلة عرض بصرية

فكرة ١٤ ـ خطوة بخطوة

فعالة أو ببساطة من خلال استثارة مشاعر جمهورك (الفكاهة، الدهشة، الصدمة، إلخ). أياً كان "الأسلوب" الذي تستخدمه، احرص على أمرين:

من الطرق الأخرى التي يمكن من خلالها التأكيد علي إحدى النقاط الجوهرية هي يداك: انظر الفكرة رقم ١٧.

- تحديد النقاط الجوهرية. يجب أن يكون أفراد الجمهور على معرفة بأن أمراً مهماً قد قيل، وأن شيئاً مختلفاً سيقال. من الممكن هنا أن يستخدم المتحدث الوقفات القصيرة أو أن يرتشف بعضاً من الماء أو يغير مكانه على خشبة المسرح، أو تلك الأشياء الثلاثة معاً. إن كانت النقطة مهمة للغاية، يمكنك التأكيد عليها بتكرارها بصورة مختصرة أو تقديم ملخص لما قيل.
- ضرورة أن تمثل النقاط الجوهرية جزءاً من كلٍّ أكبر. قد يكون عنوان خطابك يوضح هدفاً عاماً، أو أن تكون النقاط الجوهرية مسلسلة بطريقة ما. استخدم كلمات الربط لكي تذكر الجمهور (بلطف) بالموضوع الأساسي لخطابك أو السبب وراء انتقالك من حجر الأساس هذا إلى آخر بصورة مسلسلة.

وبينما تستعد للانتهاء من آخر أحجارك الأساسية، سيكون هذا وقت التلخيص (أن تخبرهم بما قلته). وبالمثل لا يجب أن يشغل هذا أكثر من ١٠٪ من وقت خطابك، وبينما في مرحلة "أخبرهم بما ستتحدث به" قمت بتوجيه الأسئلة من أجل جذب اهتمام الجمهور، فأنت الآن قد ألقيت خطابك ومن المفترض أن تكون قد أجبت عنها كلها. إن الملخص، بصورة موجزة، يؤكد على إجاباتك وافتراضاتك.

"تتميز الخطب بخاصية عجيبة، فهي عبارة عن جزر من المعلومات المفيدة المتناثرة بين بحر من اللغو الفارغ".

من افتتاحية إحدى المقالات بمجلة ليبرتي

س إن خطبي في حقيقتها عروض، حيث تتمحور حول تقديم كم كبير من المعلومات. ليست هناك في واقع الأمر نقاط "جوهرية"، بل العديد من النقاط المتساوية في الأهمية. كيف يمكن هيكلة مثل هذه الخطبة بصورة تجعلها خطبة بارزة لا تنسى؟

ج *لم أر في حياتي خطبة أو عرضاً لا يمكن هيكلته (أو إعادة هيكلته) وفق نموذج "أحجار الأساس". فهناك على الدوام بعض النقاط القليلة التي تستحق التركيز، ومن الممكن منحها موضعاً أعلى عن بقية النقاط، على سبيل المثال من خلال تلخيصها بصورة موجزة أو تكرارها عبر أنحاء المادة المقدمة. والأفضل من ذلك أن تقدمها للجمهور على صورة ملخص للعرض بعد الانتهاء منه، وبهذه الصورة سيكون للجمهور الفرصة لاستيعابها على مهل.*

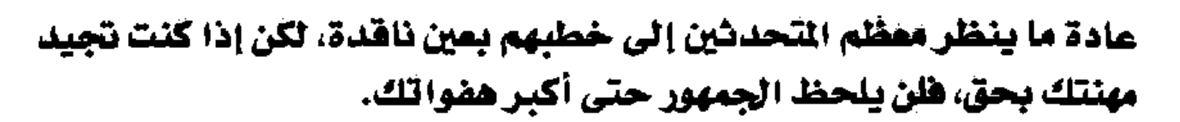
س حين أقوم بالتخطيط لخطبتي، يتبقى لدي مجموعة كبيرة من الملاحظات والأفكار المكتوبة. كيف يمكن التعامل مع مجموعة كبيرة من النقاط الجوهرية ؟

ج *عليك بترتيبها وفق أهميتها. بيد أن عملية الترتيب ليست معنية فقط بتحديد مقدار أهمية كل "رسالة" بصورة منفصلة، بل لابد من دراسة كيفية تقديمها وتدعيمها، مع الأخذ في الاعتبار الحالة المزاجية وتوقعات واستعداد الجمهور. وأحياناً ما تفوق طريقة العرض الجذابة أهمية المحتوى.*



تجنب الموضوعات الحساسة





عادة ما ينظر معظم المتحدثين إلى خطبهم بعين ناقدة، لكن إذا كنت تجيد مهنتك بحق، فلن يلحظ الجمهور حتى أكبر هفواتك.

إلا أن هناك نوعاً آخر من الأخطاء الذي يمكن أن يكون له تأثير مدمر على الطريقة التي يتلقى بها جمهورك خطابك.

فإن كانت لك هفوة، ولو بسيطة، تمس منطقة حساسة لدى بعض أو كل أفراد الجمهور (موضوع ممنوع التطرق إليه)، وحتى لو كان هذا الخطأ بريئاً وناجماً عن عدم معرفتك بحساسية الجمهور تجاه هذا الموضوع، فمن المرجح أن تتسبب هفوتك تلك في مشكلة كبيرة لك. وعلى هذا فإن راودتك أية شكوك حيال أي منطقة حساسة لدى جمهورك، فمن الأفضل ألا تتحدث عنها مطلقاً.

لقد كنت فرداً من الجمهور من قبل وشاهدت العديد من المتحدثين وهم يتعرضون بالحديث المباشر لموضوعات حساسة. وعلى الفور أدرك كل من بالقاعة أن أمراً قد تغير، كما لو أن موجة خفية قد ضربت القاعة. سوف أمدك بأفكار تساعدك على تفادي هذه الشراك، لكنني لن أتعرض للأمور الجلية مثل الدين والسياسة واستخدام اللغة العامية أو السوقية. فهناك مناطق حساسة أخرى أقل وضوحاً، لكنني سأمدك ببعض الأساليب التي ستقلل من احتمالية وقوعك في هذه الأخطاء.

إن كنت بصدد إلقاء خطاب، فتحقق من الأشخاص الذين ستذكرهم في حديثك. وإليك بالقاعدتين اللتين أتبعهما: الأولى، لا تقدم على ذكر الأشخاص إلا إذا كنت قد تحدثت باستفاضة حول هذا الأمر مع شخص مسئول عن الحدث. والثانية، لا تتحدث عن شخص ما إلا إذا رأيته بنفسك يتحرك بين أفراد الجمهور في نفس الحدث. فلا يوجد ما هو أسوأ من التندر على شخص تم فصله أو لم يستطع الحضور لمرض مفاجئ.

- أول تلك الأساليب هو الأسلوب المباشر، حيث أطلب من المنظمين -ومن أي شخص قد يكون لديه معلومات مفيدة لي في هذا الصدد- أن يخبروني بكل وضوح بالموضوعات الحساسة لدى الجمهور. وإن قالوا لي إنه لا يوجد موضوعات كهذه، أقوم بسؤالهم ثانية، فقط ليطمئن قلبي. يمكن أن تكون تلك الموضوعات خافية عليك لكونك غريباً عن المكان، ولكن هذا لا يعني استحالة وقوعك فيها بدون قصد. يمكن أن تكون هذه الموضوعات حساسة للغاية. على سبيل المثال إذا كانت لديك شركة لها مجال تعامل واسع، فسوف يكون هناك منافسون لك في نفس القاعة. لا بأس بهذا طالما أنك لا تلمح إلى إمكانية استفادتهم من تآمرهم عليك بينما هم متجمعون سوياً.

- لا تسمح للمنظمين بأن يجعلوك تنقل الأخبار السيئة للجمهور.فإن كنت تمضي في خطابك بشكل حسن، ثم قمت بإدراج معلومة -والتي أمدك بها المنظمون من قبل- مفادها أن فرع المنطقة الشمالية الغربية سوف يُغلق، فستكون في هذه نهايتك. فهذا ليس الغرض الذي جئت من أجله.

- تم تعييني مديراً تنفيذياً لشركة عالمية مقرها الولايات المتحدة الأمريكية. ولقد عملت بجد على إعداد خطابي الأول لموظفي الشركة، وفكرت في أن أضفي بعضاً من روح الدعابة على خطابي للتقليل من التوتر الذي يسود الأجواء. أنا من محبي العروض الكوميدية التي يقدمها بيتر كوك، لذا قمت باستعارة واحدة من دعاباته الشهيرة التي كان يلقيها متقمصاً شخصية الكولونيل العجوز المتقاعد الواهن. كان معتاداً على الإشارة إلى زوجته العزيزة بقوله "تلك المرأة التي لا أذكر اسمها حالياً". كانت زوجتي جالسة إلى جواري على

فكرة ١٥ ـ تجنب الموضوعات الحساسة

هل تريد التعامل مع موضوعات الدين والسياسة بصورة ناجحة؟ انظر الفكرة رقم ٤٠.

المائدة العلوية حين قلت هذه الدعابة، وقد ضحكت بشدة، لكن لم يضحك أحد سواها. بعدها فوجئت بتقديم شكوى ضدي إلى مدير قسم الموارد البشرية لتلفظي بعبارات بها نوع من التحامل الجنسي. وقد غير هذا الموقف من أسلوبي في الحديث جذرياً. لقد صار "التحلي بالدبلوماسية" عاملاً أساسياً أتوخاه بحرص أثناء إعداد خطبي. الأمر في مجمله بصراحة متعلق بالكياسة. لكن إليك بهذه الأخبار الطيبة: إن توخي الحرص حيال هذه المسائل ليس معناه تثبيط همة المتحدث الجيد، كما لا يمنعك من إلقاء خطبة ظريفة. إن لديك العديد من الأمور التي تستطيع إنجاح خطبتك بدلاً من التجاوز والإساءة. خذها كلمة من شخص غير من نفسه كثيراً.

- هناك الكثير من المعلومات العامة المتاحة في وقتنا الراهن، ويمكنك أن تستخدمها من أجل إعداد خطابك. إن فعلت ذلك بصورة سليمة، يمكنك أن تعزز من مصداقيتك ولكن هذا يمكن أن يشوبه بعض الخطورة. إن حاولت إظهار نفسك بمظهر الشخص الحاذق البارع العارف بأحدث المستجدات فلا تكتف بالاعتماد على المعلومات العامة وحدها، خاصة تلك الموجودة على الإنترنت. إن محاولة التحلي بالصفات الثلاث السابق ذكرها أمر قد يكون خطيراً، لكنه سيجعل منك متحدثاً ناجحاً بحق إذا تم بصورة سليمة. فلكي تحقق تلك الصفات بفاعلية، سيكون عليك الاعتماد على مصادر معلومات دقيقة لأقصى حد، وهو ما يعني في الغالب اعتمادك على مصادر معلومات داخلية. لكن إذا لم يكن لك مثل هذه المصادر، فتجنب محاولة التحلي بهذه الصفات.

"الفم المغلق لا يجلب العداء".

بيل كول، شاعر أمريكي.



س وافقت على إلقاء خطاب مؤخراً، وجلست مع منظم الحدث ليمدني بالمعلومات اللازمة. كان المنظم قد رأى شريطاً لخطبة مماثلة ألقيتها، وطلب مني عدم استخدام جزء معين منها يظن أن الجمهور سيستقبله بصورة سلبية. أنا أختلف معه في الرأي حيث أعتقد أن هذا الجزء من أهم أجزاء خطابي، ولا أريد حذفه. هل عليّ أن أتمسك بموقفي؟

ج *لا. ففيما يخص الموضوعات الحساسة، يكون العميل دائماً على حق. إن التصرف على عكس ما طلب منك العميل يمكن أن يؤدي لخسارتك العديد من الخطب المستقبلية، حيث إن أخباراً كهذه لا تظل خافية.*

س في إحدى خطبي الأخيرة مررت بواحدة من تلك اللحظات المحرجة التي اتضح فيها أنني أصبت منطقة حساسة لدى الجمهور بكلامي. لكني واصلت التحدث، ولم يكن الأمر طيباً. هل كان عليّ أن أتوقف وأعتذر لكي أنقي الأجواء؟

ج *لا. لقد فعلت الأمر الصواب. وكما قال شكسبير (أو كما كان ينبغي عليه أن يقول): "لا يمكنك إعادة معجون الأسنان إلى الأنبوب بعد إخراجه". إن محاولة الإصرار على الاعتذار عن الأمر يضمن لك تذكر الجمهور لهذا الأمر على الدوام. استمر بغض النظر عما حدث، وحاول تقديم أفضل ما لديك ثم حاول معرفة مكمن الخطأ وتعلم منه.*



الترفيه عن الجمهور



مهما كان الغرض الأساسي من وراء خطابك (تقديم معلومات و/أو تحفيز الجمهور و/أو بيع شيء ما) فهناك مهمة إضافية واقعة على عاتقك: أن ترفه عن جمهورك.

إن أردت أن يتذكر جمهورك ولو مجموعة قليلة من النقاط الجوهرية، فإن عرضها بصورة مباشرة، حتى إن كان هذا العرض مصحوباً بوسائل بصرية مساعدة، لن يفي وحده بالمهمة.

من مهامك كمتحدث أن ترفه عن جمهورك. ولأنك لا تستطيع اللجوء إلى الغناء أو الرقص أو ألعاب الورق أو الحركات البهلوانية، فإن الدعابة هي الوسيلة الأكثر نجاحاً التي من شأنها جعل خطبتك حية في أذهان الجمهور. يمكنك التأكد من هذا الأمر إن عدت بالذاكرة إلى أيام المدرسة، حيث الاحتمال الأغلب أن هناك ارتباطاً كبيراً بين المواد التي كنت تحصل فيها على درجات مرتفعة وبين المدرسين الذين كنت تميل إليهم، بل والأكيد أيضاً أن المدرسين الذين كنت تميل إليهم هم هؤلاء الذين كانوا يجعلونك تضحك، حتى لو من حين لآخر.

الدعابة عامل مهم إذن. إن أحسنت استخدامها فستصير من أكثر الوسائل (الأسلحة؟) التي تستطيع من خلالها إثراء المحتوى الذي تقدمه بحيث يترسخ في أذهان جمهورك. لكن الجزء الصعب يكمن في "الاستخدام الحسن" لها، وذلك لأنك إن لم تحسن استخدام الدعابة فسينتهي

في محاضرتك القادمة اطلب من زوجتك أو صديق مقرب لك الجلوس بين الجمهور، واطلب منه ان يخبرك بأمرين: أكثر شيء قلته أثار إعجاب الجمهور، وأكثر شيء أثار استياءه. لا تجادل (فأحياناً ما يكون الفرد أسوأ حكم علي ذاته)، فقط تخلص من المقولات التي تركت انطباعاً سيئاً واستعن بغيرها، أما تلك التي تركت انطباعاً جيداً فقم بصقلها، فهي جواهر حقيقية.

الحال بتقديمك محتوى جافاً وبصورة سيئة كذلك. إليك ببعض الأشياء التي وجدت أنها فعالة وأشياء أخرى وجدتها غير فعالة في هذا الصدد.

- لا تخبر الجمهور مقدماً أنك أو المحتوى الذي ستقدمه سيكون ظريفاً. إن الناس يكوّنون آراءهم بأنفسهم حيال الأشياء الكوميدية، ومن إحدى الطرق التي تضمن بها عدم استجابة الجمهور لك هي أن تخبره بمتى وعلام يضحك. لكن العكس يعمل بصورة ناجحة؛ فإن جاءت الدعابة بصورة مفاجئة، سيكون لها أثر قوي.

- لقد تغيرت الدعابات وطرق إلقائها خلال حياتي. وقد قاد هذا التغير مؤدو العروض الكوميدية، لكن سرعان ما كان له تبعات على كافة المتحدثين. فالأمر لم يعد متعلقاً بالمحتوى وحسب (على سبيل المثال استخدام لغة فجة)، بل صار متعلقاً بالتحول بعيداً عن "النكات" الصريحة المباشرة إلى "الكوميديا المعتمدة على الملاحظة". إن أعظم مؤديي العروض الكوميدية في وقتنا الراهن (إيدي إيزارد، جيري ساينفيلد، بيلي كونولي وغيرهم) يقومون بتأدية عروضهم كلها دون إلقاء نكتة واحدة صريحة. فهم يتحدثون عن طرائف الحياة فيما حولهم وتأتي الكوميديا من خلال مزيج من المبالغات للأشياء السخيفة (الكثيرة) التي حولنا، إلى جانب الأداء الاحترافي المتمكن. ولهذا الأمر تبعاته الإيجابية على المتحدثين في الوقت الحالي. فمن ناحية، يعد إلقاء النكات المباشرة أمراً عسيراً للغاية إن لم تكن كوميدياناً محترفاً، بل والأكثر صعوبة هو ربط مثل هذه النكات بالموضوع الذي تتحدث عنه دون أن يبدو ذلك مصطنعاً ("سوف أتحدث إليكم اليوم عن أحدث الأفكار المتعلقة بخدمة المبيعات، وهنا تحضرني تلك النكتة الخاصة بالرجل الإنجليزي والرجل الأيرلندي والرجل الاسكتلندي الذين كانوا يعبرون الصحراء في منطاد..."). من الأسهل بكثير أن تجد قصصاً ونوادر طريفة وفي ذات الوقت تدعم الموضوع الذي تعرضه، كما أن إلقاءها

فكرة ١٦ ـ الترفيه عن الجمهور

أسهل بكثير. إن لم تستطع التفكير في أيها، فشاهد العروض الخاصة بالكوميديانات السابق ذكرهم وقم باستعارة واحدة أو اثنتين.

يعتمد جانب كبير من إلقاء الدعابات علي الثقة بالنفس. للحصول علي بعض الأفكار بشأن تعزيز ثقتك بنفسك انظر الفكرة رقم ٢٨.

■ حين تنوي استخدام الدعابة فكر في الموضوعات الحساسة التي لا يجب الاقتراب منها، ولا تقصد بدعاباتك أشخاصاً بعينهم. توجد حولنا أشياء عامة كثيرة يمكن السخرية منها، السكك الحديدية، المطارات، اختر منها ما شئت، لكن أكثر هدف آمن هو أنت نفسك. إن التندر بقدر معقول على ذاتك يؤتي بمفعوله مع الجمهور من أي نوع. قمت بسرد هذه الحكاية الطريفة التي مررت بها في واحدة من خطبي الأخيرة في لندن، وقد ساعدتني في التأكيد على مجموعة من النقاط. "كم أنا سعيد بالعودة إلى لندن، فأنا أجد الجمهور هنا جذاباً للغاية. لقد طُلب مني مؤخراً حضور احتفال لقراءة وتوقيع بعض من كتبي في لقاء عمل أقيم على الإفطار في واحد من أكبر متاجر بيع الكتب. في مثل هذه المناسبات من المعتاد أن يقوم المتجر بتقديم القهوة والمخبوزات بينما يقوم الكاتب بتوقيع وبيع بعض من كتبه. تجمع لدينا عدد كبير من الجمهور بيد أني حينما توقفت عن القراءة للحظة، أثناء قراءة واحد من مقاطعي المفضلة، حتى أتواصل بصرياً مع جمهوري، أدركت أن جمهوري هذا يتكون من حوالي خمسين من مشردي لندن". لقد كان موقفاً حقيقياً، وهو موقف طريف بحق، ذو علاقة بالمكان، ليس عسيراً في السرد، كما أنه يجذب الانتباه إليّ قليلاً (مؤلف، حفل توقيع كتب، إلخ إلخ) لكنه أيضاً يوضح أنني أتقبل الطرافة، حتى لو كنت أنا نفسي ضحيتها. كما أنه جاء بصورة مفاجئة.

■ جدد من دعاباتك. لا يهمني هنا مقدار جودة القصص التي ترويها، المهم أن تكون متجددة حتى لا يتأثر أداؤك بالسلب. ستكون متيقظاً بصورة كبيرة إن جربت تقديم فكرة واحدة جديدة في كل عرض لك على الأقل.

"يمكنني أن أجعلك تتعلم رغماً عنك من خلال الضحك."

سير دابليو إس جيلبرت

س **قمت مؤخراً بالمشاركة في عرض مكون من خطبتين مع أحد الكوميديانات المحترفين، وبالطبع انتابني القلق حيال المقارنة بيننا من حيث الدعابات التي سألقيها. هل كان ينبغي عليّ التخلص منها وتجنب المقارنة من الأساس؟**

ج *لا. إن الجمهور ليس غبياً، وسوف يحكم على الكوميديان المحترف بناء على معايير مختلفة. فكر في أن تتكامل دعاباتك مع دعاباته، لا أن تتعارض معها. ابذل قصارى جهدك ثم استرخ واستمتع بالكوميديا المقدمة.*

س **قمت بإلقاء خطبة باللغة الإنجليزية على جمهور تعد اللغة الإنجليزية هي اللغة الثانية له. كان الأمر صعباً في مجمله، لكن الأسوأ هو أن دعاباتي كانت تقابل بالصمت المطبق. هل كان عليّ قول بعض النكات "المحلية"؟**

ج *محال. إن كان الأمر كما أظن، ففعل هذا الأمر سيكون أشبه بالعمل الانتحاري. افعل العكس. هذه مناسبات خاصة تحتاج قواعد مختلفة. إن الدعابات لا تنتقل بين الثقافات المختلفة بصورة جيدة، لذا حاول التقليل منها، وركز على المحتوى وهدئ من سرعة حديثك ثم تقاضى أتعابك وارحل.*







إشارات اليدين



دون أدنى شك تعد اليدان والذراعان من الأدوات الأساسية لأي متحدث.

فمن شأن يديك وذراعيك أن تؤكد على أهمية أي نقطة، أو تقلل من أهميتها. ومن الممكن أن تكون اليدان والذراعان أفضل وسائلك البصرية المساعدة.

حتى في المقابلات التليفزيونية، حين تقترب الكاميرا من الشخص الذي تُجرى معه المقابلة، سيكون بمقدورك رؤية رأس المتحدث ورقبته وأعلى كتفيه. المرة القادمة التي تشاهد فيها إحدى المقابلات التليفزيونية (الليلة؟)، انظر كم مرة ظهرت أجزاء أخرى من جسد المتحدث على الشاشة، على الأقل اليدان والذراعان. وبالطبع إن كانت الصورة تظهر المتحدث من منطقة الوسط إلى أعلى أو تظهر جسده كله سيكون بمقدورك رؤية اليدين والذراعين على أي حال.

يمكن ليديك وذراعيك أن تجذب الجمهور نحوك، أو تنفره منك. ومن الجرائم التي لا تغتفر لأي متحدث هي ألا يستخدم يديه وذراعيه، وإليك بعض النصائح في هذا الصدد.

أولاً: ما ينبغي عليك تجنبه. يشعر معظم المتحدثين بالتوتر في بداية الحديث، ويمكن للحركات غير الحكيمة أن تنقل هذا الإحساس للجمهور. إن كنت تشعر ببعض الطمأنينة حين تمسك جانبي منصة التحدث الموجودة أمامك، قد تندهش حين تعرف أن قسماً كبيراً من الجمهور يمكنه ملاحظة اهتزاز يديك والمنصة معاً. كما أن العبث بلحيتك أو أطراف سترتك أو العبث بعصبية في الخاتم الذي ترتديه أو حك أنفك كلها دلائل تؤكد على أنك متحدث متوتر. أما وقوفك واضعاً يديك في جيوبك، رغم ما تعتقده من أن هذا قد يظهرك بمظهر الشخص الهادئ المثير للإعجاب، فهو من أسوأ وضعيات التحدث التي يمكنك اتخاذها. فمن ناحية ستضع يداك

قد يبدو اقتراحي هذا سخيفاً، إلا انه ضروري: استعن بالمرآة الموجودة بمنزلك لكي تؤسس وضعية جسمك الأساسية، إلى جانب التدرب على إشارات يديك القوية و/أو الوسائل البصرية المساعدة. درب نفسك على التوقيت. إن الإشارات تعزز من المحتوى الذي تقدمه، لذا عليك بالاستفادة منها. كما أن هذه وسيلة جيدة لتضحك على نفسك، في حالة ما إن تملكك الغرور وظننت نفسك نجماً شهيراً.

بعض الضغط على حجابك الحاجز، مما يحد قدرتك على التنفس. كما أنه من المرجح أن تتداخل حركة يديك هكذا بأسلاك المايكروفون المثبت إلى جسدك. وأخيراً، لن يمكنك هذا الوضع من عمل أية إشارات مساعدة بيديك، ربما باستثناء العبث في جيوبك لا أكثر.

إليك ما ينبغي عليك فعله بيديك. انس التركيز على خطبتك التالية، فمن المهم أن تقوم، كمحدث، بتأسيس وضع أساسي ليديك وذراعيك لكل المواقف بحيث يكون مريحاً لك، كما يكون بمثابة المنصة التي تنطلق منها كافة الإشارات الأخرى التي تريد أن تقوم بها، وفي الوقت المناسب للقيام بها. سيكون هذا الوضع خاصاً بك أنت، ولن يعكس هذا الوضع محتوى خطابك (على سبيل المثال، إذا كنت تحمل ملاحظات مكتوبة أو مفتاح تشغيل الوسائل البصرية المساعدة) وحسب، بل وأسلوبك أيضاً، ما إذا كنت تتحرك أم تقف ساكناً، وما إن كنت تتحدث باسترخاء أو بنبرة درامية مرتفعة.

وإليك ما يناسبني. جرب أسلوبي هذا واستخدمه كبداية لتطوير أسلوبك الخاص. إنني لا أحب التحدث باسترخاء والوقوف في مكان واحد أثناء حديثي. أما في لحظات السكون التي لا تتطلب النبرة الدرامية المرتفعة (الربط بين النقاط و/أو النقاط التي لا يهمني التركيز عليها)، فأعود إلى وضعية الجسد الأساسية، حيث أقوم بـ"إراحة" كلا المرفقين برفق إلى جانبي أضلاعي، وأشير بيديّ إلى الأمام، بحيث تكونا موازيتين للأرض، ومقتربتين من بعضهما البعض، لكن دون أن تتلامسا، مع المباعدة بين أصابعي. من هذا الوضع الأساسي يمكنني القيام بأية إشارة، سواء بيد واحدة أم بكلتا يديّ، إلى اليمين أو اليسار أو للأمام أو الأعلى أو الأسفل. جرب هذا الوضع واستخدمه، أو طور وضعاً مشابهاً له خاصاً بك. لا تقلق إن شعرت بالغرابة، فقط تذكر أنك إن لم تطور وضعاً خاصاً بك، فسيكون شكلك أكثر غرابة وستشعر بحال أسوأ.

فكرة ١٧ ـ إشارات اليدين

لا تبالغ في استخدام الحركات الدرامية حين تتحدث في دولة أجنبية، فالإشارة ذات المعنى الإيجابي في مكان قد تحمل معني سلبياً في مكان آخر. انظر الفكرة رقم ٤٨.

ما الذي عليك أن تفعله بيديك إذن؟ لا أنصحك باتباع الطريقة الإيطالية في التحدث والإشارة بالأيدي. فالمتحدثون الإيطاليون يحكون أيديهم بصورة متواصلة. قد يكون هذا الأمر مناسباً للغة والثقافة الإيطالية، بيد أنه قد لا يكون مناسباً للغتك وثقافتك. ومع هذا فعليك أن تستخدم يديك وذراعيك بصورة قوية في الحالات التالية:

- حين تكون بحاجة لعمل إشارة قوية. إليك بمثال: أريد التأكيد على أن شيئاً ما ضمن حديثي يخص كافة العاملين بالشركة. أتوقف، ثم أشير للأمام وللأعلى فوق رأسي وأوضح أن هذا هو مكان المدير التنفيذي للشركة. ثم أقوم ببطء برسم خط وهمي نازلاً للأسفل (منتهياً بانحناءة) حتى أصل لمستوى الركبة، وأبين أن هذا هو مستوى بواب الشركة. بعدها أقف ومن وضعي الأساسي أقوم بفرد ذراعي، بحيث أشمل باقي أفراد الشركة. إن فعلت هذا ببطء فسوف يفهم الجميع رسالتك.

- استخدم يديك كوسائل بصرية مساعدة. مثال آخر. إن كان لديك رسم بياني مكون من خمس نقاط توضيحية فقط، يمكنك أن تضع يدك أمام وجهك، مباعداً بين أصابعك، وتخبر جمهورك أن هذا هو المخطط البياني. ثم حافظ على يدك بهذا الوضع وابدأ في إخبارهم عن النقاط الخمس. أضمن لك أنك ستحظى بانتباههم جميعاً بهذه الصورة، لكن إذا اكتفيت بوضع بعض الكلمات على شريحة عرض وحسب، سوف يتشتت انتباه نصف أفراد جمهورك.

"اسمح لي باستخدام يديّ للتعبير عن نفسي بحرية..."

جون دون

٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

س أحاول القيام بأي شيء يهدئ من أعصابي، ومع هذا أشعر بالتوتر الشديد في بداية حديثي. وأشعر وقتها بالرغبة القوية في الإمساك بأي شيء للتوقف عن الارتجاف. كيف يمكنني تطويع وضع الوقوف أو حتى اختراع وضع جديد لمساعدتي في هذا الأمر؟

ج *نعم، وهذا يحدث لنا جميعاً. استعن بالوضع الأساسي الذي شرحته لك وقم بالتشبيك بين يديك، لكن بصورة غير محكمة، بحيث يكون ظهر اليد هو المواجه للجمهور. هذا كفيل بجعل يديك تتوقفان عن الارتجاف. وحين تصير مستعداً، افصل يديك عن بعضهما البعض.*

س لايزال يُطلب مني أن ألقي حديثي ممسكاً بمايكروفون محمول باليد. هل من نصيحة حيال الكيفية التي سأقوم بها بإشارات اليدين والذراعين بينما أنا ممسك بالمايكروفون؟

ج *في نظري يعد هذا أسوأ خيار. فإن كنت تحمل أشياء أخرى (ملاحظات وما شابهها) فسيمكنك على الأقل أن تحرك يديك وأنت تمسك بها كما شئت. أما المايكروفون المحمول باليد فيحتاج لأن يظل على مسافة ثابتة من الفم تقدر بـ٣٠ سم. وهذا أمر مقيد لإحدى يديك بالفعل، حيث سيقلل من إشارات اليدين والذراعين بمقدار النصف. اسأل ما إذا كان يمكن وضع هذا المايكروفون على حامل، عندها يمكنك العودة لوضعك الطبيعي.*

التحرك على خشبة المسرح

لقد أتاح التقدم التكنولوجي الذي طرأ على المايكروفونات للمتحدثين إضافة سلاح آخر إلى ترسانة أسلحتهم الخطابية، وهو حرية الحركة.

فيما لم تكن في تجمع حميم أو كانت هناك موانع تتعلق بالمساحة أو التكنولوجيا، ينبغي عليك الاستفادة من أي فرصة للتحرك أثناء الحديث...

فالحركة تزيد من نطاق الحركات الدرامية والمسرحية المتاحة. كما يمكنها أن تضفي الحيوية على أسلوبك الخطابي ككل.

منذ عشر سنوات كان الأمر مختلفاً تماماً. فقط ارجع بذاكرتك إلى تاريخ العروض الغنائية على خشبة المسرح. هل تذكر إلفيس بحركته النشطة لكن المقيدة بالتواجد خلف المايكروفون الثابت؟ بعدها بقليل جاء توم جونز، والذي كان قادراً على التحرك ولم يكن هناك ما يقيده سوى ذلك المايكروفون اليدوي الذي كان مضطراً للإمساك به. والآن تأمل العروض التي تقدمها مادونا في وقتنا الراهن، حيث تتحرك بكل نشاط على المسرح وهي تغني مستعينة بالمايكروفون الصغير المعلق إلى أذنها. لم تعد توجد موانع تقنية فيما يخص المايكروفونات وأنظمة الصوت حالياً. ولقد صارت هذه التكنولوجيا المتقدمة، والآخذة أسعارها في التناقص، متاحة في معظم الأماكن التي تعقد بها المحاضرات أو الخطب حالياً. إن واتتك الفرصة للتحرك مثلما تفعل مادونا، فانتهزها على الفور، بدون أن تحاكي حركاتها الراقصة على خشبة المسرح بالطبع. من الواضح أنك لست مضطراً للتحرك لتقدم خطابك، لكن الحركة سوف تثري خطابك بصورة كبيرة.

٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

أؤكد لك أنني لا أتقاضى نسبة من وراء ما سأقوله لك، كما أن هذه الفكرة قد تكلفك بعض المال، لكن ليس الكثير منه. قم بشراء الأسطوانات الخاصة بالعروض الكوميدية التي كان يقدمها روبين ويليامز. قد لا تفهم نصف المحتوى الذي يتحدث به، لكن ركز علي الكيفية التي يتحرك بها. إنه يتحرك بنشاط بالغ، ومستوى طاقته هذا يجعلك تستمتع بعرضه. والآن تخيل ما سيكون عليه الحال لو قدم عرضه وهو واقف في سكون.

إن التحرك يضفي الطاقة على حديثك. قد لا يكون هذا الأمر ملائماً في جميع الأحوال، على سبيل المثال إن كنت تتحدث أمام جمع من الأشخاص المقربين، فلا أنت ولا جمهورك سيرغب في نفس مستوى الطاقة الذي كنت لتستخدمه على خشبة مسرح أمام جمهور يقدر عدده بألف شخص. من ناحية أخرى، إن تحدثت في موضوع ما لمدة تزيد على نصف الساعة، فسيكون للطاقة التي تبثها في الجمهور بأدائك أهميتها الكبرى في الحفاظ على اهتمام جمهورك. ومن الأخطاء الشائعة في هذا الصدد الاعتقاد بأن علو الصوت يترك الأثر المطلوب.

من الواضح أن مزيجاً من إعداد القاعة ونوعية المايكروفون ونظام الصوت المتاحة هو الذي سيحدد ما إذا كنت ستؤدي عرضك مثل إلفيس (١٩٦٨) أم مثل إمينيم (٢٠٠٥)، لكن لا تستهين بقدرتك على التأثير على كل هذه العوامل، سواء أثناء المناقشة التمهيدية التي ستجريها مع منظمي العرض أم في يوم العرض ذاته، بعد وصولك. استعن بهذه الوسائل كي تمنح نفسك مزيداً من المرونة، حتى لو لم تكن تخطط للاستفادة منها.

فكرة ١٨ ـ التحرك على خشبة المسرح

لنفترض أنك وفرت لنفسك مساحة للحركة، إليك ببعض الأفكار بشأن الكيفية التي ستساعدك بها الحركة على إلقاء حديثك.

انظر الفكرة رقم ٨، للحصول على أفكار بشأن أفضل إعداد للقاعة.

- حتى لو كنت مزوداً بمعدات حديثة كالتي تستخدمها مادونا، ستكون هناك بعض الحدود لحرية حركتك. اعرف هذه الحدود مسبقاً. إن كان المنظمون ينوون تصوير الحديث (وهو الأمر الآخذ في الشيوع)، فستكون هناك حدود لأماكن حركتك. كما أن موضعك كمتحدث سيكون تحت الملاحظة دائماً. عليك أيضاً بالتنسيق مع مسئول الصوت حتى تتجنب الذهاب للأماكن التي قد تسبب صدور صفير مفاجئ مزعج. إن سنحت لك الفرصة لذلك، قم بتوضيح حدودك على خشبة المسرح باستخدام شريط لاصق.
- بنفس الكيفية التي قمت بها بتأسيس وضعية أساسية لجسدك، عليك بتأسيس وضعية أساسية لموقعك على خشبة المسرح. قد يكون الأمر بسيطاً، كأن يكون مكانك الأساسي هو المكان الذي تضع به كوب الماء، أو ملاحظاتك (أو أي شيء آخر)، لكن المهم هو أنه المكان الذي يمكنك التوقف به للحظات، لاسترداد أنفاسك، وتجميع أفكارك والربط بين جزء من حديثك بجزء آخر ثم الانطلاق مجدداً.
- لا تترك للجمهور أي فرصة ليشرد. استغل قدرتك على التحرك من أجل التواصل البصري مع أكبر عدد ممكن من أفراد الجمهور. فمن بداية حديثك تحرك إلى أقصى اليسار، ثم جد وجهاً ودوداً متقبلاً لما تقول من بين أفراد الجمهور، ثم قم بإلقاء حديثك وكأنك تحدثه وحده وذلك لمدة دقيقة أو نحو ذلك. ثم تحرك إلى المنتصف، وافعل نفس الشيء. ثم تحرك إلى أقصى اليمين، وافعل نفس الشيء. كرر هذا الأمر حتى الانتهاء من حديثك.

"هذه الأحذية صُنعت لكي نمشي بها..."

لي هازلود

٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

س **طُلب مني إلقاء خطاب بعد حفل للعشاء، وقمت بالتشديد على أنني أرغب في الحصول على مايكروفون لاسلكي نقال، كما أنني اطلعت على مخطط القاعة. من المفترض أن تكون هناك عشر موائد، على كل واحدة يجلس عشرة أشخاص. لا يوجد ما يمنعني من التجول بينها أثناء إلقاء خطابي، فهل هذه الفكرة طَموحة وبها قدر من المجازفة؟**

ج *ليس بالضرورة. يمكن أن تكون بالغة الفعالية، لكن ليس كل المتحدثين يشعرون بالراحة حيال استخدام هذا الأسلوب غير المنظم. لو كنت مكانك لقمت بتحديد مساحة كخشبة مسرح لي (أي مساحة خالية أمام الموائد ستفي بالغرض)، ثم أجعل المائدتين أو الثلاث موائد الأمامية جزءاً من خشبة المسرح. يعد توم بيترز، خبير الأعمال الرائد، من رواد إلقاء الخطب "أثناء التجول". والعجيب في الأمر أنه في نهاية كل واحدة من خطبه تجده أقرب ما يكون من مكان الخروج!*

س **رأيت بعض المتحدثين ومقدمي العروض الذين حققوا النجاح من خلال تعمدهم عدم التحرك على خشبة المسرح والظهور بمظهر الحزن. فهم يقومون بتقديم الحكايات والرسائل بل والنكات دون أي ابتسامة أو حركة، لكن يبدو أن لهم تأثيراً عظيماً. إنني منطوٍ بطبعي، لكني أحب التحدث إلى الجمهور. هل يمكن لهذا الأسلوب أن يساعدني؟**

ج *قد يساعدك، لكنك بهذا تختار أشق الطرق، سواء لك أو لجمهورك. بالطبع هناك مؤدون يتسمون بالحزن، لكن الناجحين منهم (وهم قليلون) يكونون في الأساس من مؤديي العروض الكوميدية لكنهم يعملون في بيئة خاصة. إنه أسلوب تقديم خاص للغاية ويحتاج لمواد خاصة جداً – وجمهور يتوقع كلا الأمرين على الأرجح.*

اللغة العامية والسوقية



بكل الحذر، دعونا نتطرق إلى موضوع استخدام اللغة العامية والكلمات السوقية في خطبك...

معظم الكتب الخاصة بهذا المجال واضحة تمام الوضوح حيال هذه النقطة، حيث ينصحونك بأن تتجنب استخدام هذه اللغة والكلمات تماماً، أما أنا فلي رأي مختلف.

فإن قمت بحرص باستخدام قدر معقول من اللغة العامية والكلمات السوقية في حديثك، يمكن أن يؤدي هذا لنتيجة أفضل بمراحل مما لو استخدمت لغة خالية من هذه الكلمات.

لقد تغير الزمان، وسواء كنت تعتبر هذا أمراً طيباً أو سيئاً، فقد صار الناس في وقتنا الحالي أكثر تقبلاً للغة العامية والكلمات السوقية عن ذي قبل. وما لم تكن تتحدث أمام جمع من الصفوة، سيكون بمقدورك أن تستخدم قدراً بسيطاً من اللغة العامية والسوقية الخفيفة، حيث من المرجح أن تترك تأثيراً أكبر إن فعلت ذلك.

من الكلمات المهمة في الفقرة السابقة الكلمات "قدر بسيط" و"الخفيفة". فأنا أتحدث عن كلمة أو اثنتين أو ثلاث من تلك الكلمات في حديث تصل مدته إلى خمس وأربعين دقيقة، كما أنني لا أعني بكلامي الكلمات المغرقة في السوقية أو العامية. في ظل "التقدم" الذي نشهده في استخدام هذه الكلمات، قد يأتي الوقت الذي يصير فيه استخدام تلك الكلمات المغرقة في السوقية أمراً

من التقنيات التي نجحت معي جداً انا وتوم بيترز أن نكتفي بالتلميح بالكلمات السوقية فقط دون أن نذكر هذه الكلمات صراحة. دعني أعيد على مسامعك أننا لا نتحدث هنا عن الكلمات الوقحة أو المبتذلة أو التلميحات الجنسية الصريحة أو التلميحات التي تتعلق بجنس أو نوع من الأشخاص، فمثل تلك ليس لها أي مكان في خطابك مهما كان الجمهور الذي تتحدث عنه.

مقبولاً، لكن في وقتنا الراهن ليس هناك مكان لمثل هذه الكلمات في خطابك، حتى لو كنت تلقي خطاباً غير رسمي. يقترح ميتش موراي في كتابه الرائع Handbook for the Terrified Speaker أنه في معظم الأحوال يمكنك استخدام بعض الكلمات العامية البسيطة، وأنا أتفق معه في هذا الرأي.

الأمر يعتمد عليك وعلى حكمك على الأمور. إن كنت لا تشعر بالراحة حيال استخدام اللغة العامية أو السوقية ولو بقدر بسيط، عليك بتجنبها تماماً. أما إن لم يكن لديك مانع من استخدام القليل منها، فقم بتقييم الجمهور المتلقي والمناسبة ككل، وإن وجدت أن القدر القليل من تلك اللغة سيكون له وقع طيب، فاستخدمها، لكن بحرص كما اتفقنا. المهم في الأمر هو أن تستخدم هذه اللغة بحيث تخدم وتدعم المحتوى الذي تقدمه. لا تستخدمها فقط لكي تصدم بها جمهورك، ولا تنس أنه لا يوجد مكان للنكات القذرة أو الكلمات ذات الإيحاءات الجنسية في أي حديث.

إليك مثالاً عن كيفية استخدام اللغة العامية أو السوقية في خطبك. تتسبب لكنة أهل مانشستر التي أتحدث بها في إرباك معظم الأمريكان، حيث يعتقد معظمهم بأن

فكرة ١٩ ـ اللغة العامية والسوقية

للحصول علي بعض الأفكار بشأن التعامل مع الموضوعات الصعبة أمام جمهور مختلط من الجنسين، انظر الفكرة رقم ٢.

كل البريطانيين لابد وأن يتحدثوا مثل الأمير تشارلز. أحياناً ما أقوم بحكي طرفة معينة للسخرية من هذا الأمر. الطرفة باختصار تقول بأنني بينما كنت جالساً في أحد المطاعم واجهت مشكلة من نوع ما، فقمت بشرحها للنادل موضحاً أنني لا أرغب في استرجاع أموالي، وأنني متسامح حيال ما جرى، لكني فقط أود توضيح المشكلة. فيصر النادل على الإتيان بالمدير. يأتي المدير، لكنه بمجرد سماعي وأنا أحكي له عن المشكلة يقفز للوراء -حرفياً- ويقول لي: "هل أنت أسترالي؟" اعتماداً على الجمهور أكمل القصة إما بقولي "لقد أثار هذا غيظي فغيرت من رأيي وقررت أن أطالب باسترجاع أموالي" أو "بصراحة نرفزني كلامه فقررت أن أطالب باسترجاع أموالي". وأنا أختار أي التكملتين اعتماداً على حكمي على الجمهور وما إذا كان سيتفهم الدعابة -إن اعتبار الشخص البريطاني أسترالياً يعد إهانة (والعكس صحيح)- والجمهور يتفهم هذه الدعابة في كل مكان باستثناء الولايات المتحدة الأمريكية- لكن المغزى من كلامي هو أن استجابة الجمهور للتكملتين تكون متباينة. فإن كان حكمي صحيحاً واستخدمت الرد الأكثر عامية فسوف ينفجر الجمهور في الضحك، أما في حالة الرد الآخر فيضحك الجمهور قليلاً.

"اللغة العامية هي لغة تشمر عن ساعديها وتبصق في يديها وتشرع في العمل".

كارل ساندبرج، مؤلف أمريكي.

س **من المفترض أن ألقي خطبة في أحد الأحداث الرياضية، حيث سيكون معظم الجمهور من الرجال. هل من المناسب سرد بعض النكات السوقية في هذه الحالة؟**

ج *بالطبع لا. فليس هذا هو ما طلبوا الاستعانة بك من أجله (رغم أن هذا ما قد يفعله البعض). يمكنك استخدام قدر معقول من اللغة العامية والسوقية كما تحدثنا من قبل، لكن إياك والإفراط فيها.*

س **قيل لي إنه من الطرق الفعالة لتحديد ما يمكنني وما لا يمكنني قوله هو أن أكتب خطبتي وأتظاهر بأن والدتي تجلس بين الجمهور. إن كان ما سأقوله سيحرجها، ولو بقدر قليل، عليَّ حذفه إذن. هل هذه نصيحة مناسبة.**

ج *الإجابة الواضحة هي أن هذا الأمر يعتمد على مقدار تسامح والدتك. كان بيتر كاي، المؤدي الكوميدي الإنجليزي، يلقي بالدعابات السوقية، وأحياناً البذيئة (واشدد على كلمة البذيئة) بينما كانت والدته جالسة بين الجمهور. أما والدتي فسوف تضربني بمظلتها لو تماديت قليلاً. أعتقد أن أفضل وسيلة هي أن تفكر في أكثر أفراد الجمهور الذي ستلقي أمامه خطابك حساسية تجاه هذه الكلمات، ثم استمع إلى خطابك مرة ثانية، كما لو كنت تسمعها من خلال آذان هذا الجمهور الحساس. إن شعرت بأن ما يقال قد يسبب الإحراج للجمهور، قم بإعادة كتابة خطابك.*

مضايقات الجمهور



من غير المرجح أن تقابل في عملك أفراد الجمهور الذين يقاطعون حديثك، إلا إذا كنت تنوي تقديم العروض الكوميدية الفردية. لكن في حالة تعرضك للمقاطعات...

اعلم أن المقاطعات ليست مخيفة كما تبدو.

فمن ناحية، ليس من المرجح أن تتعرض للمقاطعات خارج إطار النوادي التي تقدم تلك العروض الكوميدية الفردية. وإن حدثت هذه المقاطعات فهي قد تمثل فرصة أمام المتحدث مثلما هي مشكلة، لأن الأشخاص الذين يقاطعون المتحدثين ليسوا في الغالب أذكياء أو منتبهين.

أنا مدين بالشكر للمؤدي الكوميدي الإنجليزي فرانك سكيمر لسماحه لي -دون أدنى حرج- بأن أقتبس أفضل مقاطعة تعرض لها عبر تاريخه المهني والتي وردت في سيرته الذاتية. كان يؤدي عرضه الكوميدي في أحد نوادي لندن، وبعدما بدأ العرض بدقيقتين صاح رجل ضرير جالساً في الخلف: "انزل من على المسرح أيها الوغد القادم من برمنجهام.[فترة توقف] هل نزل أم لا؟" بكل صراحة، إن حدث أن تعرضت لمقاطعة بهذه السخرية والبراعة، فعليك بالاستسلام. قم بدعوة الرجل لاعتلاء خشبة المسرح وأعطه المايكروفون واذهب للجلوس وسط الجمهور. فهذا سيكون أفضل للجميع.

يمكنك تأمين نفسك ضد أي مقاطعة محتملة بأن تقول في بداية خطابك شيئاً مثل: "إن الوقت المتاح أمامنا ضيق، لذا سأكون شاكراً لكم إذا أجلتم أية أسئلة أو تعليقات، بما فيها صيحات الاستهجان التي تدعوني للنزول من على خشبة المسرح، حتى الانتهاء من حديثي، وستجدونني واقفاً إلي جوار طاولة القهوة بالخارج".

والآن لنتحدث عن الموضوع بقليل من الجدية. إن المضايقات، وغيرها من المقاطعات غير المحببة من طرف الجمهور، واردة الحدوث، ومن المفضل أن تكون مستعداً لها حتى لا تحيد عن خط سيرك إن تعرضت لها و/أو "تفقد" تعاطف الجمهور بسببها. ويمكن لكلا الأمرين أن يحدث بسهولة.

عادة ما تأتي المقاطعات من الجمهور المتوسط إلى الكبير في الحجم، والمكون من أشخاص يعرفون بعضهم البعض، لكن لا يوجد بينهم رئيس أو شخص مسئول، الأمر الذي يؤدي (عادة) إلى شعورهم بالتحرر والمرح. كما من الممكن أن تأتيك المقاطعة من شخص واحد، شخص مستاء من الحدث بصفة عامة ويقرر أن يصرح برأيه هذا أثناء وجودك على المسرح. أياً كان مصدر المقاطعة، فمن غير المرجح أن تكون أنت الهدف المباشر لها؛ فالحاضرون لحديث يلقيه محاضر محترف يكونون في العموم أكثر مراعاة للمشاعر.

عندما تحدث المقاطعة، تبدأ ديناميكيات العلاقة بينك وبين الجمهور في التغير بصورة مثيرة للاهتمام. ففي البداية يكون الجمهور إلى جانبك. فهم أيضاً يشعرون بالضيق، ومن المرجح أنهم سمعوا مقاطعات أخرى في مرات سابقة. لكن إذا ما استمرت المقاطعات، فسوف يبدءون في تبني موقف محايد. فهم يريدون رؤية الكيفية التي ستتعامل بها مع الأمر. ومن هذه المرحلة يبدأ الخطر؛ فإن أسأت التعامل مع الأمر، سوف ينقلب الجمهور ضدك. ليس هذا أمراً قاتلاً، لكنه يعني أنك ستواصل إلقاء خطابك وأنت تسبح عكس التيار.

فكرة ٢٠ ـ مضايقات الجمهور

كيف يمكنك التعامل مع الأمر بصورة سليمة إذن؟ وكيف تتجنب التعامل معه بصورة سيئة؟

انظر الفكرة رقم ٢٦ لمزيد من النصائح بشأن التعامل مع الجمهور صعب المراس.

- إن بدأ شخص، أو مجموعة أشخاص، في إصدار قدر من الضوضاء، لا تبدأ في التحدث بصوت مرتفع آملاً أن تسكتهم بهذه الصورة. بل على العكس، خفض من صوتك وتحدث بهدوء. من المحتمل أن يقوم أفراد الجمهور الآخرين، الذين يحاولون الاستماع إليك، بإسكات ذلك الشخص. وهكذا يتم حل الأمر.
- لا تبالغ في رد فعلك حيال المقاطعات، بل في الواقع لا تقم بإصدار أي رد فعل في أول مرتين يتم فيهما مقاطعتك، خاصة إن كنت لاتزال في بداية حديثك. إن الجمهور يحتاج لبعض الوقت لكي يستقر، كما سيكون هناك القليل من الضوضاء حين يأتي شخص أو اثنين متأخرين، أو حين يتقابل شخصان لم يريا بعضهما منذ فترة. هذه من المقاطعات المعتادة؛ تجاهلها وواصل حديثك، ومن المرجح أن تخبو هذه الضوضاء بمجرد استقرار الجمهور.
- إذا استمرت الضوضاء والمقاطعات ووصلت إلى الحد الذي تظن أنه لا يمكن تجاهلها، لا تغضب ولا تحاول التذاكي. فأي من أو كلتا هاتين الاستجابتين كفيلتان بجعل الجمهور ينقلب عليك، وبدلاً من أن يكون في صفك، يقف في صف الشخص الذي يقاطعك. أعني بالتذاكي هنا أن تحاول إسكات من يقاطعك بواحدة من الجمل الساخرة الشائعة (كأن تقول: "أرأيتم؟ هذه هي نتيجة زواج الأقارب!") حافظ على هدوئك وابتسم ورد برفق ("حسناً، أنا لا أمانع حين يقاطعني الجمهور بصوت صاخب، لكن ضع في اعتبارك تلك السيدة الجالسة في الصف الأمامي والتي تحاول الحصول على قدر من النوم!).

> **"هناك نوع من التهويل يشوب موضوع المقاطعات. فعلى مدار أربعة عشر عاماً لم اقابل إلا بثلاث أو أربع من المقاطعات الطريفة. أغلب المقاطعات الأخرى تكون عبارة عن صياح أو ضوضاء غير مفهومة".**
>
> فرانك سكينر، كوميديان إنجليزي

س كنت قد بدأت واحدة من خطبي مؤخراً حين فوجئت بأحد الأشخاص الجالسين في الصفوف الخلفية وهو يلقي بمزحة بصوت عال، كانت المزحة تتندر عليّ (أو بالأحرى على المكان الذي أتيت منه، بعدما تم تقديمي). كانت مضحكة بحق، وقد انفجر الجمهور في الضحك لدى سماعها. وكذلك فعلت. ما الذي كان ينبغي عليّ فعله؟

ح *لقد فعلت الصواب بعينه. إنك لا تستطيع التخطيط مسبقاً لمثل تلك الأمور. فقط شارك الجمهور استمتاعه بما قيل واستغل تلك الطاقة الإيجابية المتولدة لصالحك، وواصل إلقاء خطابك. وكما يقول فرانك سكينر: "في بعض الأحيان، كان على هوميروس نفسه أن يحني رأسه".*

س ماذا يحدث حين يفلت الأمر عن سيطرتي، حين يتعالى مستوى الضوضاء وتكثر المقاطعات بحيث يستحيل عليّ إلقاء خطابي؟

ح *إن حدث هذا معك، وبغض النظر عما يدفعه لك عميلك، اعلم أنك في المكان الخطأ. لا تحاول الاستجابة لكل المقاطعات، أو الدخول في حوارات جانبية. احتفظ بهدوئك، لكن حاول الانتهاء من خطابك بأسرع ما يمكنك. ثم اجلس أو غادر القاعة ودع أفراد الجمهور يسوون الأمور بينهم، وهو ما سيفعلونه.*





التدريب مفتاح الأداء الناجح



الحديث أمام الجمهور يشبه جبل الجليد، فما يظهر أمام الناس جزء يسير، والجزء الأكبر يدعمه من أسفل ولا يظهر، وهو من نفس المادة، ولكنه أكبر حجماً بكثير.

هذا الشيء يُسمى التدريب.

كثيراً ما يأتي إليّ الناس بعد خطبي التي ألقيها ويخبرونني كم أنني كنت "محظوظاً" -ربما يعود هذا لجيناتي الأيرلندية- لتمكني من إلقاء خطبة "عفوية" كهذه على مثل هذا الجمهور كبير الحجم. لكني في الحقيقة لم أقم مطلقاً بإلقاء خطبة عفوية واحدة طوال حياتي المهنية. وحين يصفني الناس بكوني "محظوظاً"، يتداعى إلى ذهني تعليق لاعب الجولف جاري بلاير في هذا الموضوع والذي قال فيه: "إنه أمر عجيب، فكلما تدربت أكثر، صرت أكثر حظاً". فقط زوجتي هي من تعلم عدد ساعات التدريب التي أقضيها حتى أتمكن من إلقاء خطبة "عفوية" مدتها خمس وأربعون دقيقة دون الاستعانة بملاحظات مكتوبة.

لا يوجد بديل يغني عن التدريب، لكن ينبغي عليك الاستفادة بصورة إيجابية من الوقت الذي تقضيه في تدريبك. فالتدرب لفترة طويلة على أساليب إلقاء خاطئة يمكن أن يكون له أثر عكسي. إليك بشيئين تعلمت تجنبهما:

- في الأحداث الخاصة بالشركات، عادة ما ستتم دعوتك لإجراء "بروفة" على خطابك. وسيحدث هذا لأن المدير قد استقطع مساحة زمنية بسيطة من جدول أعماله المزدحم لكي يقوم بمراجعة العرض الذي سيقدم مسبقاً أمام مدير العلاقات العامة وبعض الموظفين

يمكن لجهاز التسجيل ان يكون أداة مساعدة مفيدة لك. قم بتسجيل أجزاء خطبتك علي أسطوانة مدمجة أو شريط كاسيت، فهذا سيساعدك كثيراً على ضبط التوقيت الخاص بإلقاء كل جزء من خطبتك. كما ستساعدك إعادة الاستماع للمادة المسجلة على تذكر المحتوى من خلال بعض الكلمات والعبارات المفتاحية.

الطموحين الآخرين. وسوف يُلَمِّح لك بأنك "قد ترغب" في الحضور من أجل "إلقاء خطابك" عليهم بصورة مسبقة. ارفض بكل تهذيب. ينبغي عليك بكل تأكيد أن تصعد إلى خشبة المسرح قبل إلقاء خطابك لكي تتأكد من عمل المايكروفون وتحدد مدى حركتك، لكن لا تحاول إلقاء خطابك على قاعة خاوية إلا من هؤلاء الذين ذكرناهم للتو. فلن يمكنك استحضار الأداء الطبيعي في هذه البروفة، وسوف يتسبب هذا في زعزعة ثقتك بنفسك، وثقتهم بك أيضاً.

- لا تحاول أن تحفظ أجزاء كبيرة من خطبتك عن ظهر قلب. إن أردت قول بعض العبارات بصورة دقيقة (على سبيل المثال حين تريد الاستشهاد بكلام شخص آخر) فلا تخجل من قراءتها من على الورق. فإن حاولت حفظ قدر أكبر مما ينبغي، فسوف يستنزف هذا الاستظهار طاقتك.

تدرب على خطابك بصورة حية. ولا أعني بهذا إلقاء خطابك أمام مرآة، فهذا قد يفيدك فقط في حالة التدرب على وقفة الجسد وحركات الأيدي والذراعين؛ بل أعني التدرب على إلقاء خطبة محددة في حدث محدد. أنت بحاجة لإلقاء الخطبة وكأنك تقف بالفعل أمام الجمهور، ولن تهتم هنا بالتركيز على جانب واحد من أسلوب الإلقاء و/أو المحتوى، لكنك ستركز على أدائك





فكرة ٢١ ـ التدريب مفتاح الأداء الناجح

لمساعدتك على الاعتماد على ذاكرتك وحدها انظر الفكرة رقم ٢٤

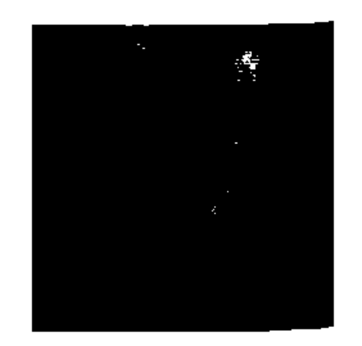
الإجمالي. هل حققت التوازن بين كافة عناصر أدائك؟ هل تفي بالمعايير الخاصة بإلقاء خطبة ناجحة؟ هل تؤكد بصورة كافية على النقاط المهمة بحيث تجعلها لا تغيب عن أذهان جمهورك؟ هل تستطيع ضبط توقيت خطابك بصورة سليمة وأنت تتدرب عليه بهذه الصورة الواقعية؟ (خطط دائماً لأن تمتد خطبتك لوقت أقل من الوقت المسموح لك، فمهما كانت بروفاتك "واقعية"، فستجد أن استجابة الجمهور ورد فعلك حيالها ستحتل مساحة زمنية أكبر في الخطبة الفعلية).

وحتى إن كنت لا تخطط لاستخدام الملاحظات المكتوبة أثناء خطبتك الفعلية، ابدأ بروفتك بكتابة أكبر قدر تستطيعه من الكلمات و/أو العبارات المفتاحية التي تحتاج إليها لتغطية كل الجوانب. بعد ذلك قم بتقليل هذه الملاحظات إلى أدنى حد ممكن بحيث تضم الكلمات والعبارات المفتاحية الأساسية لخطبتك. بعد وصولك لهذه المرحلة قم بالتدرب على كل جزء من خطبتك على حدة كلما ووقتما استطعت. ودون أن تكرر كلماتك حرفياً كالببغاء، قم بالتدرب على كل جزء مستعيناً بالكلمات المفتاحية الخاصة به بحيث تعرف كم من الوقت سيستغرق في المتوسط. إن تدربت بهذه الصورة فسيمكنك الاستفادة من أوقات فراغك: في السيارة، في صالة التدريبات الرياضية، أثناء تريضك، إلخ.

كرر ما سبق حتى تصير واثقاً من نفسك. فلا توجد طرق مختصرة للنجاح في هذا الأمر...

"الهواة يتدربون حتى يصبح بإمكانهم الأداء بشكل صحيح، أما المحترفون فيتدربون حتى لا يصبح بإمكانهم الأداء بشكل خاطئ".

هارولد كراكستون،
الأستاذ بالأكاديمية الملكية للموسيقى



٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

س **أنا حذر وعصبي بطبعي، لكن بمجرد تجاوز مرحلة البداية يصير كل شيء على ما يرام. وأنا أميل للتدرب مرة تلو الأخرى، ثم أجد أدائي في يوم الحدث ذاته روتينياً متصنعاً. هل من الممكن أن أكون قد بالغت في التدرب؟**

ج *من الممكن فعلاً أن يتدرب المرء أكثر مما ينبغي. وهذه مشكلة شائعة، مشكلة يمكنها أن تمنع الخطيب من التحدث بصورة جيدة. سوف يختلف هذا الأمر باختلاف الفرد، ولن يكون واضحاً إلا بعد مرور بعض الوقت واكتساب بعض الخبرة العملية، لكن بصفة عامة سيكون عليك التوقف عن التدريب بمجرد شعورك بالراحة واكتساب الثقة. يجب عليك الحفاظ على حيوية أسلوبك، إلى جانب منح نفسك المرونة لتغيير أسلوب التوصيل والمحتوى في نفس يوم العرض، وإلا فلن تستمتع بأدائك، وسيكون هذا ظاهراً.*

س **قبل صعودي لخشبة المسرح أميل لتكرار (سراً) كل الكلمات والعبارات المفتاحية. وبمجرد تأكدي من الإلمام بها جميعاً، أصير أكثر ثقة حين أبدأ. هل هذه هي الطريقة المثلى للاستفادة من أي وقت "ميت" سابق على بدء العرض؟**

ج *في هذا الصدد، على كل فرد فعل ما يشعره بالراحة. عادة ما يكون الوقت السابق على اعتلائك خشبة المسرح "ميتاً" بالنسبة لك، فقد يكون هناك متحدث آخر سابق عليك، أو لاتزال القاعة تمتلئ بالجمهور: أياً كان السبب. هذا هو الوقت المناسب لك لكي تجرب وتسترخي وتعزز من ثقتك بنفسك، وإحدى طرق فعل ذلك هي طمأنة نفسك بأنك تستطيع استرجاع كافة كلماتك المفتاحية. أما أنا فأتبع روتيناً مختلفاً: حيث أركز على الافتتاحية. فمهما كنت هادئاً و/أو مزهواً بنفسك، فأهم شيء في الدقيقتين الأوليين هما أن تبدو هادئاً مخفياً توترك. وأنا أحرص على أن تكون الافتتاحية الخاصة بخطبتي (والتي تختلف تبعاً لكل خطبة) حاضرة في ذهني بينما أرتقي خشبة المسرح.*

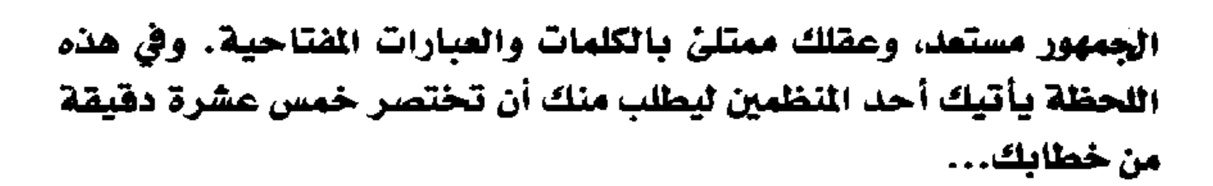
فكرة ٢١ ـ التدريب مفتاح الأداء الناجح





الاختصار





الجمهور مستعد، وعقلك ممتلئ بالكلمات والعبارات المفتاحية. وفي هذه اللحظة يأتيك أحد المنظمين ليطلب منك أن تختصر خمس عشرة دقيقة من خطابك...

القدرة على التكيف هي المفتاح.

يمكن لتجمع عوامل كثيرة مثل الجمهور والمكان وأنظمة الصوت -إلى جانب مجموعة من العوامل "الأقل تأثيراً" مثل خدمة تقديم الطعام- في مكان واحد ووقت واحد أن ينتج عنه خطأ من نوع ما. وفي هذه الحالة يكون المتحدث الجيد جزءاً من الحل.

وفي أغلب الأحيان، ينتج عن ظهور أي مشكلات تعديل في الوقت، والذي عادة ما يتمثل في اختصار وقت خطابك لأن الأمور "متأخرة عن مواعيدها". إن حدث هذا الموقف أمامك، عليك أن تتطوع وتعرض خدماتك لحل المشكلة. فبهذا سوف تحظى بتقدير كل الأطراف. في الوقت المحدد لبدء خطبة لي في مدينة جوهانسبرج، لم يكن حوالي المائتين من الحاضرين قد وصلوا بعد بسبب زحام المرور، فعرضت على المنظم الذي أحيط به أن أختصر خمس عشرة دقيقة من وقت خطبتي حتى يسير جدول مواعيد اليوم بصورته المعتادة. ولا أستطيع أن أصف لكم مقدار السعادة التي أدخلها اقتراحي هذا على منظم الحفل.

لم يأت واحد من المتحدثين الآخرين، وهكذا صار لدى المنظمين ثلاثون دقيقة خاوية. يمكنك الاستعداد لمثل هذه الحالات الطارئة وتقديم يد المعاونة أيضاً. استخدم نظرية القطاعات البديلة وقم باستحضار اثنين من القطاعات المحددة من مخزونك الذهني للمواد الاحتياطية، لكن احذر. فلو كنت مكانك فلن أتحمل مسئولية فترة تتجاوز عشر أو خمس عشرة دقيقة إضافية. فإن زاد الوقت على ذلك فسيكون الأمر سيئاً للجميع وبهذه الصورة لن تكون قد حللت المشكلة.

إليك بشيء يمكنك التدرب عليه. ولدي في هذا الصدد مثال يُحتذى، فيل ميكلسون، لاعب الجولف الأمريكي. فحين يصل لإحدى البطولات الكبرى ويذهب لعمل الجولة التدريبية، لا يقوم مطلقاً بالتدرب على ضربة البداية. فهو يرى أن ضربة البداية ما هي إلا ضربة بداية، وبمقدوره التدرب عليها في أي مكان. لكن ما يفعله هو المشي على الأراضي العشبية ويتدرب على تصويب الكرة نحو الحفرة من مسافات وزوايا مختلفة. أي أنه باختصار يتدرب على إنهاء اللعب من مواضع مختلفة.

من الأنشطة المفيدة لك للغاية هي التدرب على التحرك صوب نهاية خطابك من نقاط متعددة. هناك عناصر جوهرية لكل واحدة من خطبي، لكني بمجرد الانتهاء من وضع "العمود الفقري" لأي خطبة، أقوم بتحديد ثلاث أو أربع طرق "للتحرك صوب الهدف". فإن طُلب منك اختصار جزء ليس بالقليل، فهذا لا يعني أن تختصر أجزاءً من نهاية خطابك (أي إغفال النقطة السابقة على النهاية ثم حذف السابقة عليها وهكذا) بل يعني أنك بحاجة لحذف بعض الأجزاء من البداية.

وأنا أطلق على هذا الأسلوب نظرية القطاعات البديلة. إن كنت قد درست الرياضيات بالمدرسة فقد تذكر مفهوماً محيراً يحمل اسماً مشابهاً والذي كان يفترض وجود علاقة بين الزوايا المتولدة

فكرة ٢٢ ـ الاختصار

للمساعدة علي تصميم "قطاعاتك" بحيث يمكنك استخدامها بصورة مرنة متناسبة مع الخطبة ككل، انظر الفكرة رقم ١٤

عن تقاطع الخطوط داخل الدائرة. وربما لن تحظى بأي تطبيق عملي لمثل هذه النظرية المملة لكنك، كمتحدث، قد تجد تلك النظرية التي سأعرضها عليك مفيدة. حين تكون بصدد بناء خطبتك والتدرب عليها، ستكون على معرفة بأن بعض الأجزاء منها ستكون مرتبطة بكلمات أو عبارات مفتاحية معينة. وهذه الأجزاء (القطاعات) هي التي سوف تمنحك المرونة المطلوبة للتكيف مع أي تغيرات في الوقت (أو المحتوى). لا تحاول إلقاء خطبتك كلها بسرعة، ولا تحاول حذف القليل من هنا والقليل من هناك بصورة عشوائية. صمم قطاعاتك بحيث يسهل عليك حذفها من الخطبة (أو حتى إضافتها) بصورة لا تضر بالخطبة ككل. إن كانت خطبتك مقسمة لعشرة من تلك القطاعات وطُلب منك اختصارها، ستقوم في عقلك بحذف القطاعين رقم ثلاثة وسبعة، مما يعني الانتقال من القطاع السادس إلى الثامن ومن ثم التاسع فالعاشر.

"فإن حدثت الآن، فما كانت لتحدث في الغد، وإذا لم تكن لتحدث في الغد، فهي حادثة الآن، وإذا لم تكن الآن، فستحدث في الغد. الأهبة هي الكل".

ويليام شكسبير، هاملت





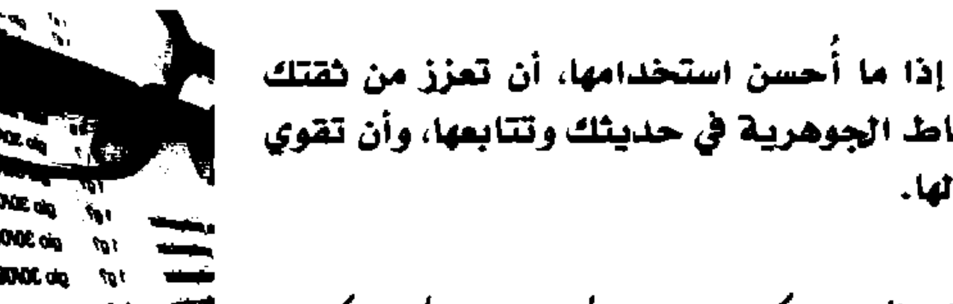
س **قمت مؤخراً بإلقاء خطبة، وكان كل شيء يسير بالصورة المخطط لها. وقد بدأت في الوقت المخصص لي، لكن سرعان ما وجدت المنظم يشير إلى بأن أنتهي من خطابي الآن. تجاهلت إشاراته في البداية، لكني بدأت أشعر بالارتباك مع استمرار إشاراته، لذا سارعت بإنهاء خطابي ثم جلست. أشعر بأنني بدوت بمظهر سيئ. هل كان يمكنني التصرف بصورة أفضل؟**

ج *طالما أنك بدأت خطابك في موعده، ولم تتجاوز الفترة الزمنية الخاصة بإلقائه، فمن المؤكد أن أمراً خارجياً قد حدث. في هذه الحالة توقف عن خطابك واطلب توضيحاً لما يحدث، واشرح للجمهور أنك تتلقى إشارات من منظم الحفل تفيد بأن أمراً ما قد حدث. اجعل أي تغييرات تأتي من فم المنظم. استغل فترة التوقف كي تستجمع أفكارك ثم افعل ما تستطيع للاستجابة للظروف المتغيرة. سوف يكون الجمهور إلى جوارك.*

س **أوقعني حظي في التحدث بعد واحد من أسوأ المتحدثين. كان من المفترض به التحدث لعشر دقائق، ثم أن يقوم بتقديمي، لكنه واصل التحدث لخمس وعشرين دقيقة كاملة. هل كان ينبغي على اختصار خطابي لكي أعوض الوقت الذي أضاعه؟ أم هل كان عليّ أن ألتزم بالوقت الذي كان محدداً لي منذ البداية؟**

ج *على افتراض أنك لم تحصل على أي توجيهات من المنظمين، وإن كان الوقت صباحاً، أنصحك بالالتزام بالوقت الأساسي لخطابك. أما إن كانت الخطبة ستلقى في الجلسة الختامية، فلا أنصح بتجاوز الوقت المحدد دون الرجوع إلى المنظمين. ومع ذلك، إن حدث أنك تأخرت عن البدء بصورة كبيرة بسبب المتحدث السابق عليك، ولم يعرض أحد عليك أي عون، أرى أنه من الإنصاف أن تحصل على توضيح علني للأمر (عبر المايكروفون إن لزم الأمر) حول التغير في التوقيت. بهذه الصورة سيعرف الجمهور أن التجاوز في الوقت كان بسبب خطأ شخص آخر وليس بسببك أنت.*

الملاحظات المكتوبة



يمكن للملاحظات المكتوبة، إذا ما أُحسن استخدامها، أن تعزز من ثقتك بنفسك، وأن تؤكد على النقاط الجوهرية في حديثك وتتابعها، وأن تقوي من الأثر المتولد عن إلقائك لها.

أما إن أسأت استخدام الملاحظات المكتوبة، فسيأتي ذلك بأثر عكسي على كل تلك الأمور الثلاثة . . .

أنا لا أقوم بالقراءة من الملاحظات المكتوبة أثناء إلقاء خطاب لي مطلقاً. لكني أحملها دائماً معي، حيث أكتب مجموعة من الملاحظات الخاصة بكل خطاب، ثم أحملها في الجيب الداخلي لسترتي. ينبغي عليك فعل المثل، ولا تتحرج مطلقاً من استخدامها. فليس هناك ما يشين في استخدام الملاحظات المكتوبة، وفي واقع الأمر يقوم الكثير من المتحدثين باستخدامها. لكن لا تسمح لتلك الملاحظات بالسيطرة عليك، أو على أدائك. بل الهدف منها هو مساندة كليهما.

إنني أحمل الملاحظات المكتوبة لسببين. الأول هو أنني بالفعل قمت بالإعداد الجيد لخطابي، فلم لا أقوم بتكثيف الكلمات والعبارات المفتاحية وأدونها على ظهر مظروف من الحجم المعتاد. أما السبب الثاني فهو أنني حالياً في الثامنة والخمسين من العمر، ولدي القدرة على تذكر أسماء كل أفراد الفرق الغنائية التي كانت تؤدي عروضها في مانشستر في الستينيات من القرن العشرين، بيد أني قد أعجز عن تذكر اسم شخص قابلته الأسبوع الماضي. لذا أحتفظ بملاحظاتي المكتوبة في جيبي تحسباً لأن تخذلني ذاكرتي.

هل هناك موقف معين يكون فيه من حق المتحدث أن يقرأ خطابه بأكمله على الجمهور من ملاحظات مكتوبة؟ الإجابة هي لا. إن الغالبية العظمى من الخطب لا يكون الغرض منها سماع

إن اضطررت لقراءة بعض السطور علي الجمهور، فحدد بوضوح المواطن التي سيكون بها توقفات -بل وحدد مدة كل توقف كذلك- وحدد الكلمات التي تريد التركيز عليها (علي سبيل المثال باستخدام الألوان أو بوضع خطوط تحتها). سيمكنك هذا من تعويض جزء من التنوع في الإلقاء الذي تفتقده حين التحدث من أوراق مكتوبة.

الكلمات عينها. إن قمت بتلاوة خطاب كامل على الجمهور من أوراق مكتوبة، فسوف يشعر معظمهم بالإهانة، وحين ترفع عينيك عن الورق في نهاية حديثك ستجد أنهم قد غادروا. إن ابتعدت بعينيك عن جمهورك فستفقد ٨٠٪ من الأثر الذي يمكن أن تتركه فيهم.

ومع ذلك فمن الشائع أن تقوم بقراءة بعض العبارات من ملاحظات مكتوبة. إن كان هناك اقتباس معين تشعر بأنه سيثير اهتمام قسم واسع من الجمهور، فقد يجدر بك قراءته من أوراق مكتوبة. إن كانت خطبتك بها بعض المعلومات الأكاديمية، فسوف تحرص على أن تذكر التفاصيل بصورة دقيقة. كما قد تود الإشارة إلى مقال مطبوع يدعم خطابك، في هذه الحالة من المفضل أن يكون المقال نفسه بحوذتك. في كل هذه الأحوال سوف تحتاج للقراءة من أوراق مكتوبة، وليست هناك مشكلة في ذلك. فإن أديت عملية القراءة تلك بصورة سليمة، فمن الممكن أن يكون لها أثر مسرحي جيد، لكن لا تعتمد على الوثائق الأصلية؛ فهناك احتمال ألا تستطيع قراءتها في ضوء القاعة الخافت. اطبع العبارات التي تريدها بحروف كبيرة، مضاعفاً المسافات بين الكلمات وبحجم خط (لا يقل عن) ١٨. إن لم تكن تعلم كيف يبدو شكل الخط بهذا الحجم:

فهو يبدو مثل هذا.

إن امتدت المادة المطبوعة لأكثر من صفحة واحدة، فاجعل كل صفحة تنتهي بنهاية عبارة أو فقرة، ومن المفضل أن يكون هذا هو الموضع الذي ستقوم فيه بعمل وقفة. قم بترقيم أوراقك لأنها، كما سيحدث بكل تأكيد يوماً ما، قد تسقط منك أرضاً.

فكرة ٢٢ ـ الملاحظات المكتوبة

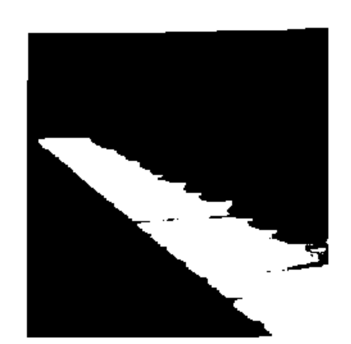
إن كنت بحاجة لقراءة شيء ما علي جمهورك، فانظر الفكرة رقم ٣٣ والخاصة باستخدام شاشة التلقين.

يمكن كتابة الملاحظات على شكل بطاقات تلقين. وأنا استخدم "بطاقة" واحدة -المظروف الخاص بي- لكني أنصحك باتباع النموذج الذي أراه يستخدم على مجال واسع في دوائر المتحدثين، حيث يستخدمون سلسلة من البطاقات الصغيرة (في حجم البطاقات البريدية) والتي يمكن حملها في يد واحدة. وبهذه الصورة لن تحدث أي إعاقة لحركة يدك أو لحركة المايكروفون على الإطلاق.

استخدم بطاقات بنفس عدد القطاعات في خطابك. وأنا أؤكد على استخدام "البطاقات"، وليس الورق العادي. قم بتلخيص كل قطاع في مجموعة من الكلمات المحورية التي تضعها على رأس كل بطاقة، ثم أضف إليها بضع نقاط قليلة أخرى. لا تحاول أن تضع الكثير من المعلومات على البطاقة، فسوف تؤثر تلك اللحظات من السكون التي ستستغرقها حتى تجد النقطة التالية التي تريد التحدث فيها بالسلب بشدة على استجابة الجمهور التي بدأت لتوك في استثارتها. اكتب على جانب واحد فقط من البطاقة. قم بعمل ثقب في الركن العلوي الأيسر من البطاقات ثم اجمعها سوياً مستخدماً مشبكاً للورق (مكون من دبوسين معدنيين متصلين بقطعة من الخيط). بهذه الصورة إن حدث أن أوقعت بطاقاتك، ستظل محتفظة بنفس ترتيبها. حين تنتقل، أثناء حديثك، من قطاع إلى آخر، قم بتحريك البطاقة التي انتهيت من استخدامها من المقدمة إلى المؤخرة. تدرب على هذا الأسلوب عدة مرات، فهو ليس سهلاً كما يبدو.

"أنا لا أتعامل مع الملاحظات المكتوبة بأفضل مما يتعامل عازف البيانو مع النوتة الموسيقية. لكن المهم هو ما بين السطور، فهنا يكمن الفن".

آرثر شنيبيل



٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

س **قرأت عن ذلك الجدل الذي كان دائراً بشأن استخدام الرئيس الأمريكي جورج بوش لجهاز تلقين لاسلكي يوضع في الأذن (بينما كانت بطارية الجهاز ظاهرة من تحت السترة). في عصر التكنولوجيا المتقدمة هذا، هل هناك وسائل تكنولوجية معاونة يمكنها إمدادك بالنقاط المحورية لحديثك بصورة لا يلاحظها الجمهور؟**

ج *بالطبع هناك مثل هذه الوسائل، لكنني أرى أنها لا تناسب الأشخاص مثلي ومثلك. يحضرني في هذا الخصوص ذلك المشهد الذي كان شارلي شابلن فيه قد كتب كلمات أغنيته على طرفي أكمام قميصه. وأثناء الأغنية، وبينما كان يؤدي واحدة من حركاته الدرامية، طوح بهذين الطرفين بعيداً. إن أي وسيلة تكنولوجية عرضة للإخفاق، وهنا ستكون في موقف غاية في الحرج. تذكر القاعدة المتعارف عليها: اجعل الأمر بسيطاً قدر استطاعتك.*

س **أقوم بكتابة خطبي بأكملها قبل القيام بإلقائها. لكني حين أقرأها، أشعر بأن من كتبها شخص غيري. إنني أحب تلك الثقة التي أستمدها من استظهار أقسام كبيرة من خطبي، لكن هل لهذه الطريقة مواطن قصور؟**

ج *هناك فجوة كبيرة (ومتزايدة) بين اللغة المكتوبة واللغة المنطوقة. لهذا السبب لا أحبذ فكرة كتابة خطبي بأكملها، و/أو أجزاء منها ثم أحفظها عن ظهر قلب ومن ثم أرددها على الجمهور. استرخ، واعتمد على أسلوب الحديث الطبيعي واللغة اليومية المعتادة لتوصيل رسالتك.*

قوة الذاكرة



إن الوقوف أمام جمهور والتحدث بثقة بدون الاستعانة بأية ملاحظات مكتوبة يعد أمراً مثيراً للإعجاب بحق.

لكن ليس من الضروري عليك عمل ذلك، فالذاكرة هي مجرد أداة معاونة أخرى موجودة في صندوق أدواتك كمتحدث.

إن تم استخدام الذاكرة بصورة جيدة فسيكون المنتج النهائي أفضل. أما إن أسأت استخدامها، فقد يظل من الممكن إتمام المهمة بصورة لائقة، لكنك ستحتاج وقتها للمساعدة من مصدر خارجي آخر. لا توجد وسيلة أفضل تتواصل وتتفاعل بها مع جمهورك من أن تظل مركزاً عليه بعينيك طوال استماعه لك (ومشاهدته إياك) بينما تتحدث. ولعمل ذلك، يحتاج المتحدث إلى قوة ذاكرة مدهشة، وثقة بالنفس تجعله يعتمد على هذه الذاكرة.

لكني لا أقبل بهذا. إنني أقبل بفكرة أن بعض الناس يبدون وكأنهم يملكون ذاكرة "أقوى" من غيرهم، لكني لا أعتقد أن مستوى الذاكرة الذي يحتاجه المتحدث كي يلقي خطاباً مدته خمس وأربعون دقيقة يجعله مؤهلاً للمشاركة في مسابقات الذاكرة. إن كنت تفكر في العمل في الخطابة وتحفيز الغير، فمن المنطقي الاعتقاد بأنك تملك قدراً معقولاً من الثقة بالنفس والقدرة على الإلقاء والحضور والعقل المنظم المرتب. في هذه الحالة، سيكون لديك قدرة معقولة على التذكر. سيكون لديك الأساس الكافي لتنميته والعمل على الوصول به لمستوى يساعدك في تقديم عروضك. إن المتحدث الجيد ليس ذلك الذي يعتقد بأن عدم امتلاكه للذاكرة القوية أمر سلبي، بل ذلك الذي يعتقد بأن امتلاك الذاكرة القوية أمر إيجابي.

يمكن التعزيز من قوة اي اسلوب تستخدمه لتقوية ذاكرتك من خلال استخدام الألوان. جرب استخدام الألوان في مواد خطابك. إن استخدمت نظاماً ثابتاً من الألوان لتحديد تتابع نقاطك وعباراتك المحورية، فسوف يساعدك هذا على تذكرها بصورة أفضل.

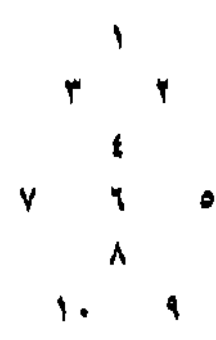
بادئاً ذي بدء، دعني أؤكد مجدداً على أنني لا أتحدث هنا عن حفظ خطابك عن ظهر قلب. فهذا هو أكثر أسلوب عقيم يمكن أن يستخدمه أي متحدث. إننا نتحدث هنا عن أساليب بسيطة يمكن تعلمها، والتي يمكنها أن تساعدك على أن تتذكر أية كلمات أو عبارات مفتاحية أثناء إلقاء خطابك، ثم تذكر بعض "النقاط المعينة" الأخرى تحت كل واحدة منها كي ترشدك "للمحتوى الداخلي" لكل نقطة.

لقد قمت بتطوير طريقة معينة على التذكر وأنا في السادسة عشرة من عمري في المدرسة. كانت هذه الطريقة أشبه بشريط القوائم في نظام "ويندوز" المستخدم في أجهزة الكمبيوتر. فقد كنت أقوم بتلخيص أي مقالة في مادة التاريخ إلى ست أو سبع كلمات أساسية (عناوين فرعية) ثم أحفظها. بعد ذلك أقوم باختيار كلمة من تلك التي حفظتها في عقلي ثم أقوم بعمل قائمة فرعية تحتها -مثل شريط القوائم في برامج الكمبيوتر- تحتوي على مجموعة من النقاط. وحين أصل لكل نقطة فرعية أثناء الاختبار أقوم عادة بتذكر فعل مميز أو حقيقة غريبة وتكون هذه هي نقطة انطلاقي في الإجابة. وهذه، باختصار، هي الكيفية التي أتذكر بها أي خطبة لي.

أياً كان الأسلوب الذي تستخدمه لتقوية ذاكرتك، ستجد أنه سيكون أكثر فعالية إذا تمتعت بالثقة. للمزيد من الأفكار عن هذا الأمر انظر الفكرة رقم ٢٨.

ولقد قمت بتطوير أساليب "شريط القوائم" الأساسية الخاصة بالتذكر، حيث أضفت إليها بعض التحسينات المنمقة. إن القطاعات الأساسية لخطبي هي النوافذ والقوائم الفرعية، لكن من أجل التأكد من ترتيبها بصورة سليمة، قمت بإضافة وسيلة مساعدة مستمدة من لعبة التقافز/الحجلة التي يمارسها الأطفال. إنها وسيلة بصرية تساعدك على تذكر الترتيب الذي تضع

به نوافذك. إن كنت تذكر أيام المدرسة فستذكر أن أحد أجزاء الملعب كان مغطى على الدوام بالطباشير، حيث كانت هذه هي حدود "ملعب" لعبة التقافز/الحجلة. كانت هناك عشرة مربعات عليها أرقام، مجمعة في مجموعات من مربع واحد أو مربعين أو ثلاثة. كان شكلها يبدو كالتالي:



إنني أضع كلماتي وعباراتي المفتاحية بهذا الترتيب البصري في عقلي. يمكن تغطية حتى عشرة قطاعات بهذه الوسيلة. إن وجدت أن السلسلة المكونة من عشرة أجزاء أطول مما ينبغي، استخدم واحداً من "التحسينات" الأخرى الخاصة بي، وهو أسلوب "ماكس هاستينجز". كان هذا الرجل صحفياً وقد كتب هذا التعليق الشهير معلقاً على العودة السالمة للمقاتلات البريطانية أثناء حرب فوكلاند: "لقد عددتها جميعاً من البداية إلى النهاية، ثم عاودت العد من النهاية إلى البداية." في هذا النموذج تبدأ في السير حسب نموذج التقافز/الحجلة البصري، لكنك تقوم بعد خمس نقاط بالترتيب، ثم خمسة بالترتيب المعاكس. ستكون النقاط مرتبة في عقلك بالصورة التالية:

البداية: ١ ٢ ٣ ٤ ٥ ... ٥ ٤ ٣ ٢ ١ :النهاية

جرب أحد، أو مزيجاً من هذين الأسلوبين في المرات القليلة القادمة التي تلقي فيها خطاباتك وستندهش من قوة تذكرك وقتها. قد تجد في نفسك الثقة الكافية كي تلقي الخطاب بأكمله مستخدماً بطاقة تلخيص واحدة فقط، أو -مثلي- مستخدماً بطاقة إرشادية واحدة موضوعة في الجيب الداخلي لسترتك تحسباً لحالات الطوارئ.

> **"الذكريات ليست قيوداً، بل أكاليل غار".**
>
> ألان بينيت

٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

س **لقد مررت لتوي بتجربة مريعة، حيث عجزت تماماً عن تذكر أي شيء بينما أنا في منتصف حديثي. وحين استطعت استجماع نفسي والعودة مجدداً لمواصلة الحديث شعرت بأنني فقدت نصف جمهوري. كيف يمكن التعامل مع مثل هذه الأزمة؟**

ج *أول ما عليك تذكره هو أن الأمر لا يمثل مشكلة عويصة لجمهورك مثلما هو لك، لذا لا تفزع. لقد حدث أمر مماثل ذات مرة بينما كنت أتحدث أمام جمهور مكون من ١٥٠٠٠ شخص في لوس أنجلوس، لكني حينما شاهدت تسجيلاً للخطاب بعد ذلك، لم يبد لي أن خطباً جللاً قد حدث. اتبع نفس الإرشادات التي تتبعها حين يفشل نظام الكمبيوتر الخاص بك: قم بإطفائه، وأعد تشغيله من جديد. خذ رشفة من الماء، وراجع كلماتك المفتاحية وابدأ عرضها في عقلك بالترتيب وباختصار. من المفترض أن يستغرق هذا الأمر عشرين ثانية حتى تعود إلى مسارك مجدداً، لكنك ستعود لا محالة.*

س **لا أجد صعوبة في تذكر المحتوى، لكني أجد صعوبة بالغة في متابعة الوقت. يقوم أحد المتحدثين الذين أعرفهم بجعل صديق له يجلس بين الجمهور بحيث يشير إليه بإشارات تخص انقضاء الوقت. هل يمكن أن يساعدني هذا الأسلوب؟**

ج *أشك في هذا. إن كنت تنظر في الاتجاه الآخر وفاتتك الإشارة، فقد يفشل الأمر كله. عليك أن تحافظ على سيطرتك على كل عناصر عملك الأساسية، بما فيها إدارة الوقت. ارتد ساعة يد على الدوام، وإن كنت تنسى النظر إليها، فاخلعها وضعها على المنصة أمامك إلى جوار كوب الماء.*

اللوحات الإيضاحية



لا أحب استخدام الوسائل البصرية، لكني أعترف أنني أحياناً -وأشدد على كلمة أحياناً- أفضل التحدث مستعيناً بلوحة إيضاحية.

في مواقف التحدث الحميمة -كأن يكون عدد أفراد الجمهور أقل من خمسة وعشرين شخصاً- يمكن للاستخدام المبتكر للوحات الإيضاحية أن يجعل الحديث أكثر إمتاعاً وتأثيراً ورسوخاً في أذهان المتلقين.

أعتقد أنني أختلف عن معظم المتحدثين الآخرين في هذا الموضوع حيث إنني إن كان عليّ الاختيار من بين هذه الأشياء الثلاث التي تضفيها اللوحات الإيضاحية، لاخترت الإمتاع هدفاً أساسياً لها. إنني لست من هؤلاء الذين يملئون لوحاتهم الإيضاحية بالكلمات ذات الخط الدقيق بينما يحدق الجمهور المغلوب على أمره في ظهورهم.

لقد اقترحت بالفعل أن استخدام مثل هذه اللوحات ينبغي أن يقتصر على مواقف التحدث الحميمة، ومازلت إلى الآن أستخدمها بصورة قليلة. إذا رأيت أن استخدامها سوف يكمل ما أود قوله للجمهور، ولن يسبب أي نوع من التعارض معه، عندئذٍ أقدم على استخدامها. فعلى سبيل المثال إن كنت أعرض موضوعاً معقداً وأردت أن ألخصه في نقطة أو اثنتين للجمهور حتى يسهل تذكره، أستخدم إحدى اللوحات لهذا الغرض. كما أستخدمها حين أود عرض فكرة قصيرة قوية. مثال على ذلك استخدامي لمعادلة أينشتاين (الطاقة تساوي الكتلة في مربع سرعة الضوء) عدة مرات. لقد استخدم أينشتاين هذه الصيغة المقتضبة ليفسر واحداً من أكثر الألغاز غموضاً

يمكنك تطبيق الفكرة التالية بشرط اختيار الحدث والجمهور المناسبين. رأيت ذات مرة أحد المتحدثين يستخدم ملاءة فراش كبيرة بدلاً من اللوحة الإيضاحية التقليدية، ورشاش ايروسول بدلاً من القلم ذي السن المصنوع من اللباد. من الواضح أن أمراً كهذا يحتاج لإعداد مسبق جيد حيث لابد من فرد وتثبيت الملاءة بصورة راسية. ومن حين لآخر كان المتحدث يتوقف ويقوم برش كلمة أو عبارة قصيرة أو رمز يلخص به ما قال علي الملاءة بصورة زخرفية رائعة. وفي نهاية العرض كان أمامنا أقوى وسيلة عرض إيضاحية وقعت عليها عيناي. كلا، لم أجرب هذا الأمر بنفسي، وأقترح عليك أن تتدرب عليه بصورة جيدة إن انتويت أن تجربه. وإن فعلته فلا ترسل لي بفاتورة تنظيف الملاءة من فضلك.

في ذلك الوقت، بينما أستخدم أنا صيغة مشابهة لها لكي أؤكد على أن الكفاءة (في العمل) تأتي من الدافعية المصحوبة بالالتزام. حين أقوم بعرض هذه الصيغ المقتضبة على لوحات إيضاحية، يكون لها أثر قوي أكثر رسوخاً في أذهان الجمهور.

حين تستخدم لوحة إيضاحية عليك أن تضع في اعتبارك تلك النقاط العشر:

- اجلب لوحة خاصة بك. لا تعتمد على تلك التي سيوفرها لك منظمو الحدث.
- إن كنت ستكتب على اللوحة أثناء العرض (بدلاً من الاستعانة بلوحة مكتوبة مسبقاً)، فاحرص على أن يكون بصرك موزعاً بين اللوحة والجمهور أثناء الكتابة. بهذه الصورة سيظل تركيز الجمهور عليك ولن تسبب الوسيلة البصرية أي تشتيت له.
- تفقد القاعة جيداً قبل العرض، هل باستطاعة الجالسون في أقصى الجوانب قراءة ما يكتب على اللوحة؟
- يمكنك طباعة لوحتك الإيضاحية قبل العرض. سيتيح لك هذا إعدادها بتروٍّ. وفي هذه الحالة اترك صفحة البداية بيضاء. وأثناء العرض، وكلما انتهيت من صفحة منها، قم بقلبها أو حتى قطعها، واحرص على أن تكون الصفحة الموجودة أسفلها بيضاء، وتحتها توجد الصفحة المطبوعة التالية، وهكذا دواليك. إن اعتزمت قطع الصفحات بعد استخدامها، قم بتثقيبها من الأعلى مسبقاً حتى يسهل عليك قطعها.

فكرة ٢٥ ـ اللوحات الإيضاحية

▪ إن الكتابة مسبقاً على اللوحة ستتيح لك تجنب ذلك الموقف المحرج، حين تبدأ الكتابة بكل ثقة مستخدماً أحرف كبيرة، ثم تدرك أن المساحة المتبقية لا تكفي بقية الكلمات فتضطر إلى تصغير الحروف بشكل غير مناسب.

لمزيد من الأفكار الخاصة باستخدام شرائح العرض (والمخاطر التي قد تحملها)، انظر الفكرة رقم ٣٠.

▪ إن اعتمدت على الأقلام ذات السن اللباد التي يوفرها لك منظمو الحدث، فستجد أنها إما رفيعة للغاية (أو مستهلَكة). اشتر قلماً خاصاً بك ذا سن بسمك ٢,٥ سم (بوصة واحدة). والأفضل أن تشتري ثلاثة أقلام حيث إن الكتابة بثلاثة ألوان على اللوحة سيكون لها وقع أكبر.

▪ اكتب بصورة أفقية على الدوام، حتى إن كنت تعرض شكلاً تلخيصياً به محاور رأسية.

▪ إن كانت اللوحات الإيضاحية عددها قليل، فقم بترتيبها بوضع ورقة ملصقة عليها يسهل قراءتها (في حالة اضطررت للذهاب مباشرة للوحة بعينها أو حذف أخرى).

▪ اترك كل صفحة لفترة لا تقل عن الدقيقة أمام الجمهور (حتى لو كانت عليها بضع كلمات بسيطة).

▪ إن أردت الكتابة (أو حتى الرسم) على لوحتك الإيضاحية بصورة "مسرحية" تثير إعجاب الجمهور، قم بتخطيط كلماتك أو رسوماتك على اللوحة مسبقا بقلم رصاص خفيف.

"أمر عجيب ما يمكن أن يفعله المرء في الفن الحديث فقط إذا ما تمتع بالخيال الكافي".

داميان هيرست



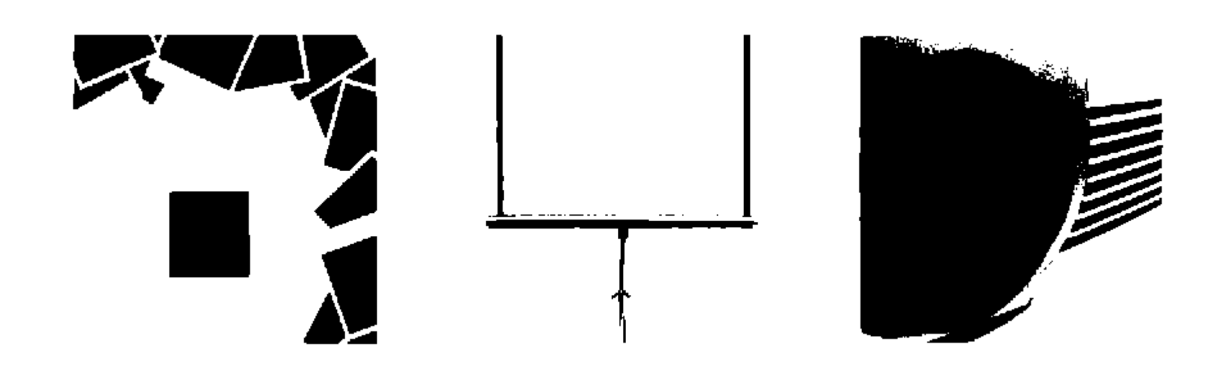


س عند التعامل مع جمهور كبير العدد، هل يمكن الحصول على نفس الأثر الخاص باللوحات الإيضاحية من خلال الكتابة –أمام الجمهور– على الشرائح الشفافة لجهاز العرض الضوئي؟

ج *لا أنصح بهذا مطلقاً. فهذا الفعل سوف يحول تركيز الجمهور إلى شاشة "منافسة". وهو يعني أن عليك التوقف وإظلام القاعة (بصورة جزئية). كما يعني أن عليك التركيز على عملية الكتابة على ورقة صغيرة من حجم A4 مستخدماً قلماً غير سلس الحركة في الوقت الذي يحدق فيه الجمهور إلى حركة سن القلم البادية على الشاشة وأصابعك المرتعشة وهجائك للكلمات. إن كنت بصدد التعامل مع جمهور كبير الحجم وكنت بحاجة لوسيلة مساعدة، يمكنك استخدام الشرائح المعدة مسبقاً وجهاز ملائم لعرضها.*

س أستخدم اللوحات الإيضاحية لعرض النقاط التلخيصية، وعادة ما أقوم بخط بعض الملاحظات لنفسي على نفس اللوحة بالقلم الرصاص بحيث تكون على مستوى بصري. أليس هناك مشكلة في اكتشاف الجمهور لذلك حين يكون الجمهور قريباً؟

ج *حتى لو حدث هذا، فلن يهم الأمر. فالمهم هو المحتوى الإجمالي لخطابك وأسلوبك كمتحدث، وستملك كليهما إن تحليت بالثقة. إذا كان هذا الأمر يزيد من ثقتك بنفسك، فأعطِ لنفسك عشرة من عشرة على هذه الفكرة المبتكرة.*



الجمهور غير المنتبه

إن التعامل مع الجمهور غير المنتبه، سواء بسبب تناول الطعام أو المشروبات أو التحدث فيما بينهم، يمكن أن يستنزف الكثير من وقتك وطاقتك.

أنا كمتحدث قد ينشغل ذهني بفعل العديد من العوامل، لكنني أحاول قدر استطاعتي تصفية عقلي من أية مشاغل قبل التحدث إلى الجمهور.

قد تفاجأ حين البدء في التحدث بأن الجمهور غير مستجيب أو منشغل بتناول الطعام أو المشروبات. لا تجعل هذا الأمر يقلقك أو يقلل من ثقتك بنفسك.

ولم قد يمثل هذا الأمر مشكلة لك؟ إن دور المتحدث هو الحضور إلى الحدث والتصرف بكل احترافية وإلقاء خطابه، ثم ينصرف. إن وجدت أن الجمهور منهمك في تناول الطعام أو المشروبات يمكنك جذب انتباهه ببضع نكات وهكذا ينتهي الأمر بسلام.

لكن الأمر ليس بهذه السهولة. فخلال اثني عشر عاماً قضيتها في العمل كخطيب ومحاضر أمام جمهور، أغلبه من العاملين بالشركات، لاحظت أن مشكلة انصراف انتباه الجمهور عنك بفعل العديد من المشتتات في تزايد مضطرد. ففيما يتعلق بموضوع الطعام والمشروبات، قد تكون روح

٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

لا تشعر بأنك مجبر علي مشاركة أفراد الجمهور في تناول الطعام قبل إلقاء خطابك. فلا يوجد ما يجبرك علي هذا. وسوف يحترم الجمهور قرارك هذا. في بعض المواقف كنت أسخر من نفسي وأتعلل بعدم قدرتي علي تناول الطعام معهم لكوني طاعناً في السن واحتياجي لطعام خاص ودواء قبل وبعد الأكل. ودائماً ما حظيت هذه الدعابة باستحسان الجمهور.

الدعابة التي أتمتع بها هي السبب الذي يجعل الكثيرين يرغبون في تناول العشاء معي قبل إلقائي للخطاب، وما قد يصاحب ذلك من الإفراط في تناول الطعام الذي قد يؤدي للشعور بالتخمة وبالتالي عدم قدرتي على إلقاء الخطاب بصورة سليمة، وبالمثل، عدم قدرة الجمهور على التفاعل مع حديثي بالصورة المُثلى.

لنتعامل مع مسألة التحكم في الذات أولاً ونبدأ بطرح سؤال عن إفراطك أنت في تناول الطعام والمشروبات قبل التحدث. كل المتحدثين يعانون من الشعور بالتوتر والقلق قبل الشروع في التحدث، وقد يلجأ البعض منهم للإفراط في تناول الطعام، أو حتى التدخين، للتغلب على هذا القلق. لكني لا أنصح بهذا مطلقاً. فمن الضروري عليك التمتع بأقصى درجة من صفاء الذهن قبل التحدث وذلك حتى تتمكن من عرض أفكارك بالترتيب الملائم وبالصورة التي تدربت عليها مسبقاً.

وإن كنت ضيفاً على مناسبة اجتماعية غير رسمية عليك بالتحكم في ذاتك أيضاً. فقط اشرب قدراً وافراً من الماء حتى لا يكون حلقك جافاً وأنت تتحدث.

فكرة ٢٦ ـ الجمهور غير المنتبه

يمكنك التحدث مع منظمي الحدث بشأن توقيت تقديم الطعام إلى الجمهور، حاول الاتفاق معهم على ما يلي:

إن كنت تعاني من مقاطعات غير مرغوب فيها من الجمهور، انظر الفكرة رقم ٢٠.

- عدم تقديم أية أطعمة أو مشروبات للجمهور أثناء حديثك، حيث قد يتسبب هذا في انصراف تركيز الجمهور عنك.
- إن كنت ستلقي خطابك بعد تناول الجمهور لطعام العشاء، فاحرص على ترك مساحة زمنية بين تناول الطعام وبين إلقائك للخطاب.
- من الأفضل كثيراً أن تجعل منظم الحدث يخبر الجمهور بأنك على وشك الوصول إلى القاعة وأن المحاضرة ستبدأ في الساعة كذا. سيكون من شأن هذا أن يبطئ الحضور في تناول الطعام استعداداً لبدء المحاضرة.

البطن المتخمة لا تترك مساحة للتفكير.

مجهول

٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

س طُلب مني إلقاء كلمة في حفل زفاف صديق لي، ومن الصعب في مثل هذه الأحوال وضع ضوابط لعملية تناول الحاضرين للطعام أثناء حديثي. ما الذي ينبغي أن أفعله؟

ج *أنصحك بالتركيز على أهم ما تمت دعوتك لعمله؛ إلقاء الكلمة. إن أردت أن يذكرك الجميع بأنك متحدث مفوّه وذكي، فاتبع نصيحتي وركز على خطابك لا على سلوك الناس. أما إن أردت أن تركز على كافة التفاصيل وتصدر الأوامر بشأن متى يتم تقديم الطعام، فلا تتضايق إن ذكرك الناس بأنك ذلك الشخص المنتقد الأحمق غير المسلي الذي أراد التحكم في حفل الزفاف ككل.*

س لا أعتقد أن هناك ما يمنع اختلاطي بالجمهور بعد إلقائي لحديثي، أليس كذلك؟

ج *لا مانع على الإطلاق. فلا يوجد أمامك الكثير لتفعله على أي حال (ربما تتحدث مع منظمي الحفل عن فكرة تكرار الحديث في مكان آخر)، لكن بمقدورك الآن عبور ذلك الفاصل بين المتحدث والجمهور. إنني دائماً ما أتحدث مع القائمين على الخدمة قبل إلقائي لخطابي، وأمنحهم بعض المال، لكي يحرصوا على الاحتفاظ لي ببعض من أفخر الأطعمة والمشروبات لما بعد إلقائي الخطاب.*





إشراك الجمهور



إذا طبقته بحرص، يمكن لإشراك الجمهور في الحديث أن يعمل على تعميق علاقتك بجمهورك.

يقدم المتحدث عرضاً متعدد الأبعاد لجمهوره، مشتملاً على الرؤية والصوت والحركة.

إلا أن هناك بعداً إضافياً متاحاً يمكنه التأثير بصورة كبرى على الجمهور: اشتراكه في الحديث. يمكن أن يسهم استخدام هذا الأسلوب في التأكيد على رسوخ نقطة جوهرية أو أكثر في أذهان الحضور.

أول ما يجب الانتباه إليه حين استخدام هذا الأسلوب هو أن فعاليته تعتمد على حجم الجمهور ومدى حميمية العلاقة بينك وبينه و/أو تصميم القاعة. فهذا الأسلوب ينجح بأفضل صورة في الأماكن صغيرة الحجم، حيث يستطيع أفراد الجمهور سماع بعضهم البعض. كما يكون تأثيره أفضل إن كان بمقدور المتحدث التحرك لمخاطبة فرد أو أكثر من أفراد الجمهور بصورة مباشرة.

إن إشراك الجمهور يعتمد في أساسه على توجيه سؤال جيد الصياغة. ليس الهدف من استخدام هذا الأسلوب هو الحصول على الإجابة في حد ذاتها، بل استخدام الإجابة، وعملية التفاعل التي حدثت من أجل ترك أثر قوي (للتأكيد على واحدة من النقاط الجوهرية) وأيضاً بغرض الترفيه (لتغيير إيقاع وتوجه والمناخ العام الخاص بالقاعة والحدث ككل).

إن لم تكن مرتاحاً لفكرة التفاعل مع أحد أفراد الجمهور أو كان عدد أفراد الجمهور أكبر مما ينبغي، يمكنك الحصول على نفس الأثر من خلال سؤال أفراد الجمهور أن يرفعوا أيديهم إجابة عن سؤال ما (تم تصميمه بحرص!) من أسئلة الاختيار من متعدد. على سبيل المثال، إن كان السؤال هو: "كم يستغرق الفرد الواحد من الوقت كي يقوم بعد مليار عملة معدنية فئة واحد يورو؟" يمكنك البدء بأن تطلب من أفراد الجمهور الذين يعتقدون أن الفرد يحتاج ما بين ثمانية واثني عشر أسبوعاً لكي يعد مليار يورو أن يرفعوا أيديهم. أعدك أن بعض الأشخاص سيرفعون أيديهم. بعد ذلك اسأل حول فئتين أخريين، ثم فاجئهم بالإجابة. ربما لن تحظى بنفس القدر من المرح مثلما يحدث في التفاعل المباشر مع الجمهور، ولكنك ستحقق الأثر المنشود.

إليك مثالاً. أحياناً ما أريد، أثناء إلقائي لخطبة عن الأعمال، أن أؤكد على أن القيادة السيئة يمكن أن تكلف الكثير من المال. وهنا قد أستخدم المثال الخاص بالاندماج الحادث بين شركتي تايم وارنر و إيه أو إل، والذي تسبب -حرفياً- في خسائر تقدر بمئات المليارات من الدولارات لحملة الأسهم. المشكلة في عرض هذا الأمر على الجمهور كحقيقة معروفة هي أن الناس صاروا قليلي التأثر عند سماع كلمة المليار (والذي هو، لكي أنعش ذاكرتك، مكون من ألف مليون). لقد صارت كلمة مليار تُذكر بكل بساطة في مجال الأعمال وفي الحياة العادية، وكأننا نتحدث عن عملات معدنية قليلة القيمة. لهذا، وللحصول على التأثير المنشود -وتقديم قدر من الترفيه- وحين يسمح تصميم القاعة بذلك، أقوم بالتقدم نحو الجالسين بالصف الأمامي وأوجه هذا السؤال البسيط: "كم يستغرق الفرد الواحد من الوقت كي يعد مليار عملة معدنية من فئة الجنيه الواحد أو مليار ورقة مالية فئة الدولار الواحد؟". عادة ما يكون هناك بعض المرح ("كم عدد المرات التي يذهب فيها الإنسان إلى المرحاض في حياته؟ إلخ)، كما ستحصل على تشكيلة متنوعة من الإجابات. قد يدرك أحد المتذاكين أن الرقم قد يكون مفاجئاً فيقول رقماً كبيراً، "ربما... ثمانية عشر شهراً" (ستسمع قهقهة الضحكات).

بعد ذلك تخبرهم بالإجابة، وهي ست عشرة سنة.

فكرة ٢٧ ـ إشراك الجمهور

إن أردت إشــراك الجمهور بحيث يوجه أفــراده لك الأسئلة، انظر الفكرة ٤٥.

ثلاثة أشياء حدثت هنا:

- قضى الجمهور وقتاً ممتعاً. الشخص الذكي الذي حاول إثارة إعجاب الآخرين بإجابته، والأشخاص المتمتعون بروح الدعابة الذين قد يردون بإجابات مضحكة، وهكذا يتسلى الجميع قليلاً. لقد صار الجو أقل تحفظاً وصار المتحدث أكثر قرباً من جمهوره (حرفياً ومجازياً).
- حظي أفراد الجمهور بمعلومة سيذكرونها دائماً، وذلك لأنهم سيرغبون في تكرار الإجابة المفاجئة على أصدقائهم ذلك المساء حتى يثيروا إعجابهم.
- حين تعاود التحدث عن كيف أن القيادة السيئة يمكنها أن تكلف الشركات الكثير، ستكون الفكرة ذات معنى أقوى وأثر أعمق. حيث سيتذكر الجمهور النقطة التي أردت التأكيد عليها، ولو حتى عن طريق الارتباط.

يمكن لهذا الأسلوب، حين يتم تنفيذه بصورة جيدة، أن يكون له فعالية كبرى. وهو لا يتضمن توجيه الجمهور أسئلة للمتحدث، وهو الأمر الذي يتطلب منك التفكير في إجابات فورية. كما أنه لا يتضمن الدخول في محادثات ثنائية غير معد لها أو غير منظمة (وبالتالي محفوفة بالمخاطر) مع فرد (أو أكثر) من الجمهور. إنها عملية يمكنك التخطيط لها بصورة مسبقة وإعدادها والتحكم بها. ليس من الضروري أن تتمتع بكاريزما قوية وعفوية جارفة لتنفيذ هذا الأسلوب، بل في الواقع يمكن لهذا الأسلوب أن يساعدك بقوة إن لم تكن كذلك.

"إن مجرد إلقاء السؤال يجعله يختفي أو يندمج في شيء آخر."

إي إم فورستر

٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

س **قمت مؤخراً بتقديم عرض على أحد المسارح المجهزة تكنولوجياً على أعلى مستوى، ولاحظت أن كل مقعد كان مزوداً بجهاز تفاعلي يحمل باليد يسمح للمتفرج بالإجابة عن الأسئلة التي توجه له. فإذا قام المتحدث بتوجيه سؤال اختيار من متعدد، يقوم كل فرد بالضغط على الزر الذي يمثل الإجابة التي تناسبه، ثم يتم فوراً عرض الإجابات مجمعة في شكل رسومي على شاشة موجودة على خشبة المسرح. بدا لي الأمر مبالغاً فيه قليلاً حين تم شرحه لي، لكن هل من المناسب أن يستعين المتحدث بوسائل كهذه؟**

ج *قد أبدو رجعياً بعض الشيء هنا، لكني أفضل الابتعاد عن مثل هذه الوسائل. لقد رأيت العديد من الحالات التي تم فيها استخدام مثل هذه الوسائل التكنولوجية، وفي كل مرة بدا لي أن العرض قد تمت هيكلته حول تلك الوسائل التكنولوجية المساعدة، وليس العكس كما هو مفترض. إن أسلوب "رفع الأيدي" مثالي، فهو سريع، وشخصي، ولا يمكن تفسير نتيجته بصورة خاطئة. وتذكر، ليست الإجابة هي ما يهمك، بل ما ستفعله بها.*

س **هل من الممكن الاتفاق مسبقاً مع أحد معارفي من الجالسين بين أفراد الجمهور على أن يرفع يده ويوجه لي سؤالاً متفق عليه بحيث يشجع الحاضرين على المشاركة وفي نفس الوقت يبقيني مسيطراً على الوضع؟**

ج *إن كنت تعني أن يتم هذا بينما أنت في وسط خطابك فلا أرى لهذا داعياً، حيث إنك أنت من توجه الأسئلة وتسيطر على الأمر كله. أما إن كنت تعني بعد انتهائك من خطابك، فمثلاً إن فتحت الباب لتلقي أسئلة الجمهور لكنك فوجئت بالصمت يخيم على المكان يمكن أن يساعدك مثل هذا الشخص في تحريك الأمور قليلاً.*

الثقة بالنفس والخيلاء



التحدث إلى جمهور هو عرض فني في حقيقته. والمتحدث ما هو إلا فنان. وسوف ينجح المتحدث في عرضه إلى أقصى حد إذا ترك عالمه الحقيقي بعض الشيء على باب خشبة المسرح.

بالنسبة للمتحدث، يمكن أن يتضمن هذا مستوى عالياً للغاية من الثقة بالنفس.

إن الفارق بين المتحدث الذي يتمتع بالثقة بالنفس وذلك الذي لا يتمتع بالثقة بالنفس كالفارق بين السفر بالدرجة الأولى على متن طائرة فاخرة والسفر على متن سيارة متهالكة، فالثاني قد يؤدي الغرض الأساسي كالأول، لكن الأول يمدك بخبرة رائعة تتجاوز مجرد الانتقال من مكان إلى آخر.

يمكنك أن تقول ما تشاء هنا. فمن الممكن أن تطلق على هذا الثقة بالنفس، الإيمان بالذات، رسوخ الأقدام، أو تمكين الذات. لكني أفضل تقبل الأمر على ما هو عليه في حقيقته: جرعة بسيطة (وربما مصطنعة) من الخيلاء.

لقد ذكرت هذه الكلمات مقتنعاً بفكرة أن الجرعة المطلوبة "بسيطة (وربما مصطنعة) من الخيلاء". إن التحدث أمام جمهور ليس أمراً محرماً على المتحفظين أو المنطوين، لكنه يتطلب منك أن تدخل إلى كابينة الهاتف وأنت في طريقك لمكان إلقاء الخطاب، ثم تخرج من حقيبتك حرملة السوبرمان وترتديها، بحيث تصير "شخصاً مختلفاً تماماً" لمدة الساعتين القادمتين. الأمر الطيب هنا هو أن هذا الأمر مؤقت، حيث يمكنك خلع تلك الحرملة بمجرد انتهاء عرضك.

عليك أن تشعر بالزهو والخيلاء قليلاً. لكن المهم في الأمر هو ألا تجعل هذا يتجسد في شكل عدم احترام لمنظمي الحدث أو الجمهور. إن استخدام الثقة البالغة بالنفس من أجل اكتساب ثقة الجمهور وجعلهم يظهرون الاحترام لك سوف يجعلهم أصدقاء لك. أما استخدامها لتصغير وتحقير الآخرين فسيجعل منهم أعداء لك.

ما الذي يخيف الناس من التحدث أمام جمهور إذن؟ الخوف في أساسه منقسم إلى جزأين:

- الخوف من المجهول. وأبرز العناصر المجهولة هو مكان الحدث، والأدوات المساعدة، والجمهور، واستقبال الجمهور واستجابتهم لك، ولكن أحياناً يمكن أن توجد أمور أخرى مثل الانتقالات، وكلها تزيد من مستوى قلقك وتوترك.
- الخوف من الظهور بمظهر سيئ. ربما تكون مبتدئاً. أو ربما لن يتناسب أسلوبك مع الجمهور. قد يساء تفسير الموضوع الذي ستقدمه، أو قد لا تكون على إلمام كافٍ بالموضوع الذي ستتحدث فيه. قد تضيع منك ملاحظاتك و/أو تنسى شيئاً ما و/أو (يا إلهي!) يُشل تفكيرك تماماً. هل من المحتمل أن يتلف المايكروفون؟ والقائمة لا تنتهي...

لا يوجد شيء -وأؤكد لا شيء- من الأشياء المذكورة أعلاه لا يمكن التحكم به أو التغلب أو السيطرة عليه. يمكنك أن تستمد بعض الأفكار القليلة مني، لكن سلاحك الأقوى سيكون موضوعيتك الممزوجة بمعرفتك ببعض الأمور الواجب عليك عملها والأخرى التي يجب تجنبها:

- أكثر المخاوف التي يصعب التغلب عليها هي تلك المتعلقة بنقص الخبرة. فأنت لا تستطيع تهدئة نفسك وتخشى أن يبدو هذا واضحاً عليك. لكن تمهل قليلاً قبل الاستسلام لهذا الخوف. تذكر صورة مثلك الأعلى في هذا المجال، ثم ارجع بالصورة للماضي قليلاً، لقد

فكرة ٢٨ ـ الثقة بالنفس والخيلاء

كان هذا الشخص مبتدئاً هو الآخر في يوم ما؛ فقط تخيل هذا. ثم تذكر أن هذا الشخص قد اجتاز ما حاق به من أخطار، تماماً مثلما ستفعل أنت. هناك فارق كبير بين ارتكاب الخطأ وبين الفشل. لا تخف إن ارتكبت بعض الأخطاء، فهذا جزء أساسي من الرحلة.

إن الدقائق الأولى لك علي خشبة المسرح تعتمد علي الثقة بالنفس. لمزيد من الأفكار حول كيفية افتتاح حديثك، انظر الفكرة رقم ١٣

- حين تذهب لمكان الحدث تذكر أنك ترتدي حرملة السوبرمان، فأنت المتحدث الخارق. تحدث قليلاً مع المسئول عن الصوت ومنظم الحدث ومسئول تقديم الطعام...أظهر بوضوح ثقتك الكاملة بنفسك وأنك تعرف ما تريد. سوف ينظرون إليك بصورة مختلفة وهذا سيعزز من ثقتك بذاتك.
- إن كنت ستدخل خشبة المسرح من وراء ستار، فاحرص على تفقد المكان قبل ذلك، وانظر إلى القاعة بينما الجمهور لايزال يستعد. إن كل قاعة ممتلئة بالجمهور لها مظهر فريد من نوعه. إن تعرفت على شكل القاعة قبل دخولك الفعلي لها، فستزيح من عقلك حملاً ثقيلاً كان يملؤك بالخوف.
- حين ترى الجمهور لأول مرة، فكر في رياضة الجودو. إن الفارق بين رياضتي الجودو والمصارعة هو أنك في المصارعة تستغل كل قوتك لقتال خصمك. أما في الجودو فأنت تستغل قوة المنافس وتستخدمها ضده. إن كل فرد من الجمهور يحترم حقيقة أنك أنت ولست هو من يقف على خشبة المسرح. وهم يتمنون لك النجاح في صمت. ولهذا توجد قوة إيجابية هائلة في القاعة حين تدخل، فاستخدم قوتهم تلك لتعزز من ثقتك بنفسك (وبالتالي أدائك).

"إن لم يكن لديك ثقة بنفسك اليوم، فانس الأمر".

جياني فيرساتشي

س أتناول دواءً مهدئاً متوسط القوة، وكنت أتساءل ما إذا كان ينبغي عليَ أن أتناول حبة إضافية قبل التحدث بنصف ساعة كي أهدئ من أعصابي وأعزز من ثقتي بنفسي؟

ج *إن كنت تتناول دواءً وصفه لك طبيب، فأنصحك بأن تتناول الجرعة التي حددها لك بكل دقة، لا أكثر ولا أقل. أما إن كنت تتناول دواءً لا يحتاج إلى وصفة طبية فأنصحك بعدم زيادة أو تقليل الجرعة المعتادة لك قبل التحدث. يجب عليك تجنب أي شيء يهدد قدرتك على التذكر أو التحدث بطلاقة وهناك طرق أخرى يمكنك استخدامها لعلاج موضوع القلق والثقة هذا.*

س هل التمتع بثقة كافية بحيث أضحك على دعاباتي أمر غير مرغوب فيه؟

ج *يمكن أن يكون العكس. إن العديد من رواة الحكايات الطريفة ينهون حكاياتهم بالضحك مع الجمهور، وإن فعلت هذا بصورة سليمة يمكن أن يكون له أثر قوي. أما ما ينبغي عليك تجنبه فهو إخبار الجمهور بأنك ستقول شيئاً مضحكاً (لقد سمعت هذه القصة المضحكة بالأمس...). لكن سيكون من الأفضل أن تبين لجمهورك أنك تحولت عن التحدث بجدية وأن القصة التالية تجعلك تبتسم.*





الأمثلة الإيضاحية الواقعية



للتقدم التكنولوجي تأثير كبير على الوسائل الإيضاحية المساعدة. ورغم هذا، دعونا نقضي بعض الوقت في التعرف على بعض من الأمثلة الإيضاحية القديمة...

إن الأشياء البسيطة غير التكنولوجية التي قد تجدها في أي مكان يمكن أن تعمل كوسائل إيضاح مساعدة لك، ويمكن أن يكون لها أثر كبير في ترسيخ نقطة معينة في أذهان الجمهور.

هل تذكر محاكمة أو. جي. سيمبسون؟ مهما كان رأيك في نتيجة المحاكمة (وأنا أتفق معك فيه)، فإن أكثر لحظة لا تنسى عبر تلك المحاكمة الطويلة كانت حين أظهر الدفاع قفازاً قديماً مماثلاً لذلك الذي من المفترض أن يكون القاتل قد ارتداه. وبينما كان الصمت يخيم على أرجاء قاعة المحكمة حاول أو. جي. ارتداء القفاز، لكنه كان أصغر بكثير من يده. وفي رأيي فإن هذه هي اللحظة التي ظهرت فيها براءته.

في عالمنا الرقمي المعقد، لايزال للأشياء "البسيطة" و "غير التكنولوجية" أثر قوي على معظم الناس. مثال على ذلك فيلم The Blair Witch الذي استمد قوته من أسلوب تصويره المماثل لتصوير الهواة.

ليس من الضروري أن تنتظر حتى تجد تلك الأمثلة بصورة عفوية. ابدأ الآن في البحث عن أمثلة بسيطة غير تكنولوجية. خطط لاستخدامها خلال خطابك واحضرها معك. من الأشياء التي أستعين بها مدية الجيش السويسري، وكرة جولف محفور عليها اسمي إلي جانب (وأنا لا أختلق هذا) كيس من الصابون الفرنسي المطحون الذي أخذته من أحد الفنادق في شيكاغو.

في عالم المتحدثين والخطباء، شاهدت ذات مرة مثالاً رائعاً من الأستاذ توم بيترز. كان يتحدث عن كيف أن الشركات ذات العلامات التجارية الشهيرة تنشغل بالأشياء "الكبيرة" بحيث تنسى الأشياء الأساسية التي يحتاجها أفراد المستهلكين. كانت نقطة مثيرة للاهتمام، لكن انتظر معظمنا منه أن ينتقل بالحديث إلى النقطة التالية لها. لكنه قام بصورة مفاجئة بمد يده في جيبه وإخراج عبوة شامبو صغيرة أخذها من غرفته بالفندق. بالطبع كان من العسير علينا أن نتبين ما هي، ناهيك عن قراءة العلامة التجارية المكتوبة عليها. لكن هذا لم يهم، حيث إنه رفعها عالياً، ثم تساءل (بصورة خطابية) قائلاً: من المستخدم المتوقع لهذه العبوة؟ الإجابة: على الأرجح رجل أعمال في منتصف الأربعينيات يسافر من مكان لآخر، وغالباً يرتدي نظارة. ثم تساءل مجدداً (بنفس النبرة الخطابية): متى يتم استخدام هذه العبوة؟ الإجابة: بواسطة ذلك الشخص، لكن دون أن يكون مرتدياً نظارته، وهو في الحمام، بينما الماء ينهمر عليه والبخار يملأ المكان. الحكم: من المحال أن يتمكن الشخص المفترض به استخدام هذا المنتج من استخدامه في أكثر وقت متوقع فيه استخدامه، حيث يستحيل عليه قراءة الكلمات المكتوبة على العبوة لكي يميزها عن العبوتين الأخريين المشابهتين في الحجم الموجودتين في حمامه.

مر وقت طويل منذ أن شاهدت هذا العرض، لكن النقطة التي كان يهدف لتوكيدها ظلت راسخة في ذهني إلى يومنا هذا؛ فالشركات ذات العلامات التجارية الشهيرة (كانت الشركة محل الحديث هي شركة نيوتروجينا)، بكل ما تتميز به منتجاتها من صفات و "تصنيفات السوق" فشلت في التعامل مع حاجات المستهلك الأساسية. ولم ظللت قادراً على تذكر هذا الأمر؟ لأنه قام، دون إخطار مسبق، باستخدام عبوة بلاستيكية صغيرة كنت أستطيع رؤيتها بالكاد.

فكرة ٢٩ ـ الأمثلة الإيضاحية الواقعية

إن أردت الاستعانة بوسائل إيضاحية معقدة، فانظر الفكرتين ٣٠ و ٣٢.

تلك ليست فكرة قوية وحسب، بل هي مصدر للمرح كذلك. قد تندهش من كم الأشياء التي قد تجدها في غرفة الفندق التي تقيم فيها إن كنت تشعر بالملل في الليلة السابقة على خطابك. وفي هذا الصدد هناك قاعدتان فقط عليك اتباعهما. الأولى هي أنه ليس من المهم أن يتمكن الجمهور من رؤية الشيء الذي ستعرضه عليه بصورة جيدة؛ بل إن عدم الوضوح هذا قد يزيد من استمتاع الجمهور بالأمر ويقوي الفكرة التي تريد توضيحها. ثانياً: يجب أن تخرجها للجمهور بصورة مفاجئة، ويفضل أن تخرجها من جيبك (وهذا هو المعيار الذي استخدمه لتحديد حجم الأمثلة التي استخدمها). فإن بدأت خطابك بينما تستقر على المنصة أمامك عبوة بلاستيكية ظاهرة للجمهور، سيكون لهذا أثر عكسي. فبعد دقيقتين سيتشتت انتباه الجمهور، حيث سيحاولون معرفة ما هذا الذي تضعه أمامك.

إليك أسلوباً أحبه كثيراً. من النقاط المهمة التي دائماً ما أؤكد عليها هي الحاجة لاحترام العملاء، فهم يكرهون من يتحدث إليهم بتعال أو يتعامل معهم بعجرفة. في غرف العديد من الفنادق قد تجد لافتة صغيرة تقول ما معناه، إنه نظراً لنقص المخزون العالمي من المياه، والتلوث الذي تسببه المنظفات الصناعية فإنه من باب "التعقل" منك، نزيل الفندق، ألا تطلب غسل كل المناشف كل يوم. كم سيكون هذا قوياً بحق إن أضافوا أنه في مقابل كل منشفة لا يتم غسلها يومياً سيتبرع الفندق بقرش واحد لمشروع من مشروعات الري. لكنهم لا يقولون شيئاً كهذا. إنهم يزيدون من هامش أرباحهم مستعينين بهذا الكلام الفارغ عن حماية البيئة لكي يحملونا على مساعدتهم.

حين أرى مثل هذه البطاقة أقوم بأخذها معي لكي أظهرها في خطبتي التالية كمثال على إهانة الشركات لعملائها، مضيفاً (في حديثي) أنني حين أرى مثل هذه البطاقة أقوم باستخدام كل المناشف، وأجفف شعري في الستائر، وأنظف حذائي مستخدماً ملاءة الفراش.

"المثال أكثر فعالية من الأمر الشفهي".

صامويل جونسون

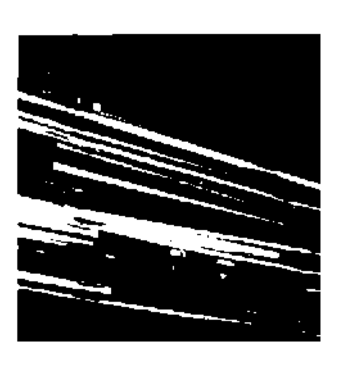
س لديّ نموذج بالحجم الطبيعي يعينني على توضيح فعالية آلة معينة أتحدث عنها في خطبي. ما هي أفضل وسيلة أستخدمه بها مع جمهوري؟

ج *لا أعتقد أنه من الممكن استخدامه إذا تجاوز عدد أفراد الجمهور عشرة أشخاص. وإن كنت بحاجة لعمل ذلك أمام جمهور أكبر عدداً فعليك بالاستعانة بإحدى الوسائل البصرية المتقدمة، مثل تصوير الفيديو على الأرجح. إن ما أعنيه بالأمثلة الواقعية هي أشياء صغيرة تحملها في جيبك ثم تظهرها للجمهور لكي تعينه على فهم النقطة التي تتحدث عنها.*

س أفضل أحياناً الاستعانة بقصاصات من الجرائد والمجلات القديمة لكي أدعم النقاط التي أعرضها في حديثي، لكني أجد أن وضعها على شرائح عرض ثم عرضها على الشاشة أمراً مرهقاً. هل يمكن استخدامها كوسائل إيضاح؟

ج *نعم، نعم، نعم، لكن لا تحاول القراءة منها بصورة مباشرة، حيث لن تستطيع في الغالب رؤيتها بوضوح. فقط أظهرها للجمهور ثم اذكر ملخصها أو اقتبس منها بعض الكلمات التي تريدها. سوف يفهم الجمهور المغزى.*





وسائل الإيضاح التكنولوجية



إن الاستخدام الحصيف لوسائل الإيضاح التكنولوجية من حين لآخر يمكن أن تكون له فائدة كبيرة، سواء للمتحدث أو للجمهور.

بيد أن الحصول على هذه الفوائد أمر محفوف بالمخاطر. والخطر الأكبر هنا هو أن تتوقف عن القيام بدور المتحدث، لكي تصبح مجرد مقدم للعروض.

بوصفي من مشجعي نادي مانشستر سيتي الأوفياء (أجل، هناك فريقان للكرة في مانشستر)، فإنني أنظر إلى وسائل الإيضاح بنفس الصورة التي أنظر بها لفريق مانشستر يونايتد. حيث أعتقد أن العالم سيكون حاله أفضل دونهم؛ لكني مع ذلك لا أنكر وجودهم، ولا أنكر أن الكثير من الناس يحبونهم، وأنهم أحياناً ما يقومون بعمل جيد.

إن تأثير التقدم التكنولوجي على الخيارات المتاحة أمام أي متحدث في وقتنا الحالي كبير للغاية. ولنبدأ بتوضيح ما عليك فعله وما عليك تجنبه حين تستخدم هذه الوسائل.

بدأت في تكوين قواعدي الذهبية حيال هذا الأمر في أوائل السبعينيات من القرن العشرين حين قامت الشركة التي كنت أعمل فيها بإرسالي إلى دورة تدريبية خارجية. كان القائم على إدارة تلك الدورة جون ريدجواي، والذي كان قد أتم لتوه أول محاولة ناجحة لعبور المحيط الأطلسي في قارب تجديف برفقة زميله تشاي بلايث. وقد حضر هذا الأخير لكي يتحدث معنا عن تلك

بعد التخطيط لحديثك والتدرب عليه مستخدماً كل الوسائل الإيضاحية التكنولوجية التي تنوي استخدامها، تدرب عليه مرة أخرى لكن دون أية وسائل مساعدة. كيف ستستطيع تعويض غياب أنظمة الصوت والفيديو التكنولوجية؟ كيف ستستطيع تلخيص النقاط الواردة بها مستخدماً صوتك وحركات يدك فقط؟ ستكون لهذا الأمر فائدتان: الأولى، إن حدث أي عطل في الأجهزة لن تصاب بالذعر. والثانية: سيبين لك هذا أنه من الأفضل التغاضي عن استخدام بعض من تلك الأجهزة التكنولوجية.

الرحلة، وسرعان ما قام بعرض شريحة تظهر صورة مقعدته. كانت تبدو وكأن جزاراً قد أعمل فيها سكاكينه. كانت الصورة ملتقطة بعد ثلاثة أيام من بدء الرحلة، وكانت توضح بشكل حي الكيفية التي أثر بها احتكاك جسده بالمقعد الخشبي للقارب أثناء التجديف ليوم تلو الآخر. بعد ذلك سألته عن سبب عدم استخدامهما لتلك المقاعد المنزلقة التي تتحرك مع حركتهما أثناء التجديف، مثلما هو الحال في سباقات القوارب. كانت إجابته هي أن المقعد المكون من لوح خشبي لا أكثر لن يكون عرضة لأي عطل. أما لو قررا استخدام واحد من تلك المقاعد ذات التكنولوجيا المتقدمة ثم حدث به عطل من نوع ما وهما في وسط المحيط الأطلسي، لكان حالهما أسوأ بكثير.

ولقد تعلمت اثنين من أهم القوانين الخاصة باستخدام الوسائل الإيضاحية التكنولوجية عبر نصف الساعة تلك:

- يمكن للصورة المناسبة أن تغنيك عن ألف كلمة تقولها لجمهورك. كان بمقدور تشاي بلايث أن يصف لنا حالة جسده، لكن (ثق بي) لم يكن هذا ليعطي نفس الأثر. فمازلت أذكر تلك الصورة إلى الآن، بعد أكثر من ثلاثين عاماً.
- إن كان لك الخيار بين الوسائل التكنولوجية المختلفة، فاختر تلك ذات المستوى التكنولوجي الأقل. فهي أقل عرضة للعطل؛ وإن حدث أن تعطلت، سيكون من اليسير عليك الارتجال والمواصلة دونها.

فكرة ٣٠ ـ وسائل الإيضاح التكنولوجية

قبل البدء في عرض الوسائل الإيضاحية السمعية والبصرية المختلفة، أود أن أعرض عليك بعض القواعد والمفاهيم المتصلة باستخدام بعضها أو حتى كلها.

انظر الفكرة رقم ٢٥ لترى ما إن كان بإمكانك استخدام اللوحات الإيضاحية البسيطة بدلاً من الوسائل المعقدة.

- أجل، يمكن أن يكون لها أثر قوي وأن ترسخ الأفكار في أذهان الجمهور، لكن لابد أن يقتصر الغرض منها على مساعدتك كمتحدث، وليس العكس. لا تستخدمها فقط لأنها متاحة، أو لأنها ستجعل عرضك أكثر إثارة للإعجاب. استخدمها لتدعيم و/أو التأكيد على نقاطك الجوهرية.
- استخدامها سوف يزيد من اعتمادك على الأشياء المساعدة و/أو الأشخاص الآخرين. قد يتراوح هذا من مجرد توفير وصلات الكهرباء، إلى الحاجة لمساعد يتولى إدارة معدات معينة. لا تعتمد على أي من هذا دون إشراف شخصي منك.
- يستخدم العديد من المتحدثين الوسائل الإيضاحية السمعية والبصرية لأنهم يعتقدون أنها تظهرهم بمظهر أكثر احترافية. لكن العكس أيضاً صحيح، فإن أسأت استخدامها ستبدو بمظهر الهاوي غير المتمكن.
- إن استخدام الوسائل الإيضاحية السمعية والبصرية يجعل التدرب على خطابك أصعب. فأنت بحاجة لأن تكون أكثر تعوداً على الأجهزة التي ستستخدمها حتى يكون خطابك أكثر سلاسة وأن تتقن استخدامها بأفضل صورة. كما أنها ستجعل يومك أكثر توتراً، حيث ستكون بحاجة لاختبار كل الأجهزة في مواضعها حتى تتحلى بالثقة والألفة أثناء استخدامها. سوف يستشعر الجمهور على الفور ما إذا كنت تشعر بالراحة أم لا عند استخدام تلك الأجهزة.

المتحدث، اسم. الشخص الذي يخاطب الغير، خاصة علي الملأ.
يقدم، فعل. يعرض شيئاً علي شخص آخر.

قاموس أوكسفورد الموجز

س في بداية حديثي، حين "أخبرهم بما سأقول لهم"، هل من الممكن عرض النقاط المحورية التي سأغطيها في حديثي باستخدام واحدة من الوسائل الإيضاحية السمعية والبصرية؟

ج *سيكون هذا واحداً من أكبر الأخطاء التي يمكن ارتكابها فداحة. إن افتتاحية خطابك هي المرحلة التي ستجذب فيها انتباه جمهورك، وأي شيء متعلق بمحتوى خطابك سيكون من الأفضل أن يقال بصوتك وأن تعبر عنه بلغة جسدك.*

س أشعر بالإحباط من تلك القاعات المجهزة بأحدث الوسائل الإيضاحية السمعية والبصرية التكنولوجية لكنك حين تصل تفاجأ بعدم وجود شخص يقوم بتشغيلها أو (وهو الأكثر حدوثاً) إجراء عمليات استبدال الأجزاء أو الصيانة اللازمة لتشغيلها. هل ينبغي عليّ التخلي عن فكرة الاستعانة بها من الأساس؟

ج *لا، لا ينبغي عليك هذا، لكن هذه هي المشكلة الأساسية. لمعالجة هذا الموقف عليك بأمرين: أ) التعود على المبادئ الأساسية لتشغيل تلك المعدات، ب) إحضار أية نسخ احتياطية (مثل الأسطوانات) أو قطع الغيار (مثل مصباح جهاز العرض الضوئي) معك.*





شرائح العرض الضوئي



يمكن اعتبار الشرائح الضوئية التقليدية بمثابة أداة رخيصة وبسيطة وفعالة يمكن للمتحدث الاستعانة بها. وبالتالي لا يمكن أن يحدث أي خطأ أثناء استخدامها...

ربما باستثناء المحتوى الذي تضعه عليها.

إن شرائح العرض مقاس ٣٥مم، أو الشرائح الشفافة قياس A4 تحتل شعبية كبرى بين المتحدثين الذين يعانون من صعوبة استخدام جهاز التحكم عن بعد الخاص بالتلفاز في منازلهم. عادة ما تكون شرائح العرض مقاس ٣٥مم معبأة مسبقاً داخل خزانة أوتوماتيكية خاصة يتم تثبيتها، بعد وضع الشرائح بها، في جهاز العرض الضوئي. بعدها يتم عرض الشرائح بالتتابع، وهي العملية التي يتم التحكم فيها (عادة) عبر جهاز تحكم عن بعد. أما الشرائح الشفافة فعادة ما يتم وضعها واحدة تلو الأخرى على السطح الشفاف المستوي لجهاز العرض الضوئي. النتيجة النهائية واحدة، حيث يظهر المحتوى الموضوع على الشريحة بصورة مكبرة بحيث يملأ شاشة العرض الكبيرة التي يراها كل أفراد الجمهور.

العامل الأهم المحدد لفاعلية الشريحة الضوئية هو محتواها و/أو تصميمها، وهنا أود أو أوجه سؤالاً بسيطاً لكل متحدث: لماذا بالله عليك تستخدم شريحة موضوع عليها كلمات فقط؟ لقد رأيت هذا الأمر آلاف المرات، وفي كل مرة كنت أعتقد أن الأمر سيكون أفضل بمراحل إن لم يستخدم المتحدث الشرائح واكتفى بقول الكلمات. إن الجمهور يسمعون كلماتك بنفس المعدل، لكنهم يقرءون بمعدلات مختلفة، وبالتالي ستمر عليك دقيقة أو نحو ذلك من القلق وأنت تحاول تحديد ما إذا كان الوقت قد حان للانتقال للشريحة التالية. إلى جانب ذلك، ما الذي ستفعله، كمتحدث، في الفترة التي يقرأ جمهورك الكلمات التي وضعتها على الشريحة؟

٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

لا تتمتع الشرائح مقاس ٣٥مم المتراصة في خزانة (على وجه التحديد) بالمرونة إذا ما رغبت في تكرار شريحة معينة. إن كنت تنوى عرض شريحة ما مرتين أثناء نفس العرض، قم بعمل نسختين منها وضعها في المكانين اللذين تريد عرض الشريحة فيهما.

إن الغرض من الشرائح هو إضافة معنى على الكلمات الموضوعة عليها، لا مجرد توصيلها. وأفضل استخدام لها حين تترك تأثيراً بصرياً معيناً أو تفسر أمراً. كان من الممكن استخدام آلاف، بل ملايين، الكلمات لوصف المجاعة التي ضربت إثيوبيا في ثمانينيات القرن الماضي، لكن عرض بعض الصور للأطفال الذين يعانون منها هو الذي جعل العالم أجمع يهب لمساعدتهم. هل سبق أن حاولت وصف مخطط دائري؟ هيا، حاول. ثم ارجع إليّ بعدما تنتهي.

أفهمت ما أعني؟

بالطبع قد تحتاج لوضع بعض الكلمات على الشريحة، وفي هذه الحالة اجعلها كبيرة الحجم، بطول لا يقل عن ١سم علي الشريحة مقاس A4 . استخدم خطاً واضحاً، ولا تكتب إلا بصورة أفقية، حتى إن كنت ستكتب الكلمات على شكل بياني رأسي، أو على قطاع رأسي من الشكل البياني. نوّع من حجم الخط المستخدم، فهذا سيجعل قراءته أسهل. وإن أردت توضيح كلمة بعينها، فاستخدم نفس نوع الخط لكن اجعله خطاً سميكاً. استخدم ألواناً واضحة مميزة (فالأصفر مثلاً يبدو كاللون الأبيض حين تنظر إليه من الصفوف الخلفية للقاعة).

من الأمور التي يجب الاحتراس منها كذلك عدم وضع كلمات كثيرة على الشريحة الواحدة. وفي هذا الصدد أنصحك بتطبيق القاعدة المستخدمة في تصميم القمصان قصيرة الأكمام (التي شيرت) والتي تقضي بأنك مسموح لك بأن تضع على الجهة الأمامية من التي شيرت صورة و/أو عبارة واحدة فقط بحيث توصلها لعدد كبير من الجمهور غير المهتم بها من الأساس. ينبغي تطبيق هذه القاعدة على شرائحك، وإن احتجت لوضع المزيد من الكلمات على الشريحة، ووجدت أن هذا سيخالف قاعدة التي شيرت، قم بعمل شريحة أخرى أو "مكملة".

فكرة ٣١ ـ شرائح العرض الضوئي

إن كنت بحاجة لعرض صورة معقدة (أحد الرسومات الهندسية على سبيل المثال)، فاختر منه الجزء الذي تريد عرضه بحيث تدعم حديثك، أو قم بإظهار تلك الجزئية المحددة والتعتيم على باقي الرسم. إن كان لديك أعمدة بها أرقام، فافعل نفس الشيء. حين يتعلق الأمر باستخدام الشرائح، القليل هو الأفضل.

إن كنت ستستخدم جهاز العرض الضوئي، فمن المهم أن تقوم بإعداد القاعة بالصورة الملائمة، لمزيد من الأفكار حول هذا الأمر انظر الفكرة رقم ٨.

إليك ببعض النصائح الخاصة بكل نوع من الشرائح:

- بالنسبة للشرائح مقاس ٣٥مم، إن كنت ستضعها في خزانة أوتوماتيكية، فعليك بتعبئتها بنفسك، ثم أحكم غلقها بشريط لاصق، ثم لا تدعها تغيب عن ناظريك إطلاقاً. قم باختبارها، ثم ضعها على وضع البدء حين تصل لمكان إلقاء الخطاب. ستحتاج لتخفيف الإضاءة حين تبدأ في عرض الشرائح، لذا تأكد ممن سيفعل هذا الأمر من أجلك، وتأكد من معرفته الوقت المناسب لذلك.
- بالنسبة للشرائح الشفافة، ستحتاج لتوخي الحرص بشأن وضعية جهاز العرض الضوئي، حيث إنك إن لم تضع الشريحة في المنتصف تماماً أو بصورة معكوسة، فستظهر الصورة مشوهة بشدة على شاشة العرض، وهنا يمكن أن نقول على احترافيتك السلام. اطبع الشرائح مسبقاً (ولا تستسلم لإغراء الكتابة بيدك على الشريحة أثناء العرض). قم بتثبيت حواف الشرائح بأطر لكيلا تنثني. أحضر معك مصباحاً إضافياً لجهاز العرض الضوئي ومشتركاً كهربائياً احتياطياً.

"لا أعرف إلا قاعدة واحدة: يجب أن يكون الأسلوب في قمة الوضوح والبساطة".

ستيندال، مؤلف فرنسي

٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

س أستخدم شرائح العرض مقاس ٣٥مم في عروضي، لكني أقف على الدوام في المكان الخاطئ أثناء عرضها على الشاشة. وإن حاولت الإشارة إلى شيء على الشاشة، أصير أنا نفسي جزءاً من الشاشة. أو ينتهي بي الحال وأنا أحاول فض الاشتباك بين جهاز التحكم عن بعد وبين المايكروفون، كما أنني أعطي ظهري للجمهور. هل هناك بعض الأمور الفنية البسيطة التي يمكنني فعلها حتى أجعل الأمر أسهل؟

ج *هناك أمران من الممنوع عليك فعلهما. الأول، لا ينبغي عليك إعطاء ظهرك للجمهور أبداً، لذا تأكد من أن المايكروفون يسمح لك بالابتعاد عن الشاشة والوقوف إلى جانبيها. الثاني، لا يمكنك الإشارة إلى شيء على الشاشة بأصبعك. إما أن تقوم بإظهار النقاط أو الصور التي تود الإشارة إليها أثناء تصميم الشريحة من البداية، أو استخدم أداة إشارة (مثل أقلام الليزر) للفت النظر إليها.*

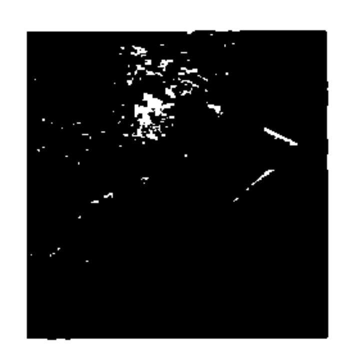
س أعرف أنه ليس من المفترض أن تترك الشريحة موضوعة على شاشة الجهاز بعد انتهائك منها، لكن كيف يمكن تجنب ظهور الشاشة البيضاء الفارغة أو ظهور الشريحة التالية بصورة مبكرة عما ينبغي؟

ج *إن كانت هناك فترة زمنية بعد انتهائك من شريحة ما، يمكن ملء هذه الفجوة بعدد من الطرق. أولها هو إطفاء جهاز العرض أو استخدام غطاء للعدسة. كما يمكنك وضع شريحة فارغة (داكنة) أو محايدة (كأن تحمل شعاراً أو عنواناً ما) في خزانة الشرائح بحيث يتم عرضها في الأماكن التي بها توقفات.*





الوسائل التكنولوجية المتقدمة



مسلحاً بمعدات رخيصة الثمن نسبياً، يمكن للمتحدث المنفرد في وقتنا الراهن أن يقوم بتقديم عرض سمعي بصري مبهر شبيه بعروض أشهر الفرق الموسيقية.

إن فوائد الوسائل التكنولوجية مذهلة، ولم يتم إلى الآن فهمها أو تحديد حجمها بصورة كلية. المشكلة هنا أن نفس الكلام يمكن قوله عن عيوب هذه الوسائل...

توفر التكنولوجيا المتقدمة للمتحدث نطاقاً عريضاً من الفرص شبيه بذلك الذي تقدمه الإنترنت للعالم أجمع. لكن اسمع هذا التحذير: أنا لست ممن يدعون معرفتهم بالتكنولوجيا المتقدمة. وهذا ليس بالمستغرب من شخص قضى سنوات في تفحص عبوات المناديل الورقية بحثاً عن البطاريات الموجودة بها: أليس في كل مرة تسحب فيها منديلاً، يظهر الذي يليه من تلقاء نفسه؟ لابد إذن من وجود بطارية، ثق بي. لكنني تعلمت الكثير عن التكنولوجيا والتحدث أمام الجمهور، كما رأيت العديد من المتحدثين وهم يعانون منها. معظم هؤلاء لم يجد أية مشكلة أثناء الإعداد، لكن المشكلة الحقيقية ظهرت حين تم الجمع بين الأجهزة التكنولوجية الخاصة بهم مع تلك الخاصة بقاعة الحدث. وما يحدث نتيجة ذلك كان على الدوام أمراً مسلياً، للجمهور بالطبع.

تعتمد العديد من الوسائل التكنولوجية السمعية والبصرية في عملها على أجهزة الكمبيوتر، لذا يجدر بك اصطحاب حاسبك المحمول معك. الأمر هنا نسبي ويعتمد على أ) ما أخبرك منظم الحدث بأنه سيكون موجوداً هناك، ب) مقدار تصديقك لما قيل لك. وما أنصحك به هو أن تشتري فأرة كمبيوتر محمولة باليد أو لاسلكية، ثم أحضرها معك، مع برامج الكمبيوتر الملائمة. سيوفر لك هذا الأمر الإحساس بالألفة والمرونة، وهما الأمران اللذان سيعززان من ثقتك بنفسك وعملك باحترافية.

لا تسئ فهمي، فأنا أرى أن برنامج باوربوينت أداة رائعة، لكن فقط عندما تتبع الشرائح (الإلكترونية) قاعدة التي شيرت السابق ذكرها، وحين يتم استخدامها بهدف تعزيز رسائل المتحدث الجوهرية. بمقدورك استخدام أشكال لا حصر لها من المواد، والرسومات البيانية، والجداول، والصور المسحوبة على الكمبيوتر، ويمكنك حمل كل هذا (ونسخ احتياطية منه أيضاً) معك في كل مكان تذهب إليه. ولا يقتصر هذا الأمر على برنامج باوربوينت وحسب، فإن أخبرني منظم الحدث بأن الموسيقى المصاحبة لدخولي ستكون من موسيقى إحدى أغاني باري مانيلو مثلاً، أقول له إن هذا من المحال، ثم أناوله جهاز الآي بود الخاص بي كي يستخدم إحدى القطع الموسيقية الموجودة عليه. فهناك موسيقى مخزنة عليه تكفي لتشغيلها لأربعة أيام.

لا تمثل التكنولوجيا المتقدمة تهديداً لك حين تفشل في العمل فقط، فهناك خطر آخر وهي أن تسيطر على خطابك بصورة كلية. كل متحدث له الحرية في تحديد استخدامه لها من عدمه، وإليك هذين المثالين لأؤكد لك على المعنى الذي أقصده. شاهدت اثنين من الخطباء "التحفيزيين" خلال فترة لا تتجاوز عدة أسابيع، وكلاهما جاء من عالم رياضة الرجبي في إنجلترا. أحدهما كان لاعباً معتزلاً، ولن أذكر اسمه هنا، والآخر كان سير كلايف وودوارد، قبل فوزه بكأس العالم. وإليك ما حدث:

- استخدم اللاعب كل الوسائل التكنولوجية المتقدمة المتاحة، حيث استعان بشرائح باوربوينت المحتوية على كلمات فقط، إلى جانب عشرة أو أكثر من مقاطع الفيديو له وهو يسجل أهداف. حاول من خلال الكلمات التي تحدث بها (في الأوقات التي لم يكن يقرأ فيها الكلمات المتراصة على الشرائح) أن يربط بين كل تلك العناصر من أجل الخروج بدرس تحفيزي لمندوبي مبيعات الآلات الزراعية الحاضرين بالقاعة. كان مكان إلقاء الخطاب

مسرحاً مجهزاً بأحدث الوسائل التكنولوجية، لكني كنت أتمنى لو قمت بتصوير المجهود الذي بذله المتحدث في إيقاف وتشغيل مقاطع الفيديو، ثم التوجه نحو جهاز الكمبيوتر لتشغيل الشرائح، ثم النفخ من حين لآخر في المايكروفون للتأكد من أنه يعمل، وعرضه عليكم. كان من الأفضل له عدم الحضور من الأساس.

لمزيد من المعلومات حول استخدام قاعدة تصميم التي شيرت عند تصميم شرائح العرض، انظر الفكرة رقم ٣١.

- استخدم سير كلايف برنامج باوربوينت أيضاً، لكنه لم يستخدم أكثر من ست شرائح خلال أربعين دقيقة. كانت الشرائح مصممة باحترافية وكانت كل واحدة منها تبعث برسالة بصرية مؤكدة لما يقول. لم يكن (وقتها) متحدثاً مفوهاً، لكن قوة رسالته المصحوبة بعدد قليل للغاية من الوسائل البصرية المساعدة المختارة بعناية والمصممة باحترافية جعلت حديثه حياً راسخاً في أذهان المتلقين.

لا تسمح للتكنولوجيا بالسيطرة على أدائك أو المحتوى الذي تقدمه، وتذكر أنه كلما كانت التكنولوجيا المستخدمة أكثر تقدماً، ازدادت فرص تأثيرها على واحد من أو كلا الشيئين. إن انتويت استخدام باوربوينت، فاذهب مبكراً لمراجعة جهاز الكمبيوتر والتأكد من سلامة البرنامج. افعل هذا الأمر مرتين. لا تستسلم لإغراء إجراء بعض التعديلات في آخر لحظة ولا تبالغ في إضافة التأثيرات، مثل التكبير الرقمي للصور. ربما يكون هذا الأسلوب قد نجح في فيلم The Blair Witch لأنه كان يخدم صانعي الفيلم، لكنه من المستبعد أن يترك أثراً طيباً على الجمهور.

إن استخدمت مقاطع فيديو، فأنصحك بأمرين. الأول: أن تستعين بالخبراء في إعدادها، حتى إن كان هذا أمراً مكلفاً. الثاني: اعمل برفقة مساعد. اجعل مقاطع الفيديو قصيرة، واجعل شخصاً آخر هو المسئول عن تشغيلها وإيقافها والتحكم في درجة الإضاءة والتحكم فيما يعرض على الشاشة بين المقاطع. لا تحاول التحدث أثناء عرض مقاطع الفيديو، قل ما تريد قبل أو بعد عرضها.

> **"مشكلة التكنولوجيا المتقدمة هي انه دائماً ما ينتهي الأمر بك باستخدام المقص".**
>
> دافيد هوكني

٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

س **أقوم حالياً بالتخطيط لخطبة، وأود أن أستخدم شريحتي عرض لا أكثر. سيحتاج الأمر قدراً كبيراً من المجهود الإضافي والمعدات فقط لكي أضيف هذا البعد إلى خطابي. هل عليَّ التخلي عن الفكرة، أم هل ينبغي عليَّ إضافة المزيد من الشرائح؟**

ج *التزم بالخطة المقررة. إن استشعرت بحدسك أن شريحتي عرض فقط ستكفيان، فليكن. إن الهدف الأساسي الذي عليك كمتحدث تحقيقه فيما يخص الوسائل التكنولوجية هو أن تستطيع إتقان استخدامها (بحيث تفعل هذا دون مجهود)، لكن لا ينبغي مطلقاً أن تصير عبداً لها.*

س **أستعين بمساعد، وغالباً ما أتعاقد معه في نفس يوم الخطاب، وذلك لكي يقوم بعرض الشرائح. لا أستخدم الكثير من الشرائح، لكن نظراً لأنني أتحدث مستعيناً بمزيج من ذاكرتي وبعض الملاحظات المكتوبة، يبدو من المستحيل أن أتفق معه على "كلمات" معينة قبل العرض بحيث يقوم بعرض الشريحة المناسبة حين يسمعني أقول الكلمة الخاصة بها. هل عليَّ أن أتولى عرض الشرائح بنفسي (مستخدماً جهاز التحكم عن بعد وأنا على خشبة المسرح) حتى لا يحدث خطأ؟**

ج *نعم. إن السبيل الوحيد الذي تضمن به أن يؤدي ذلك الغريب المهمة كما ينبغي هو أن تزوده بنص مفصل لخطابك، محدد فيه بكل وضوح وبصورة متفق عليها بينكما المواضع التي ينبغي عليه أن يعرض كل شريحة فيها.*

أجهزة التلقين



هناك بعض الحالات، وهي قليلة لحسن الحظ، التي ينبغي فيها على المتحدث أن يلتزم بالكلمات التي يلقيها كلمة بكلمة و/أو يلتزم بإلقاء الحديث في وقت محدد لا يمكن تجاوزه.

يمكن أن تضمن لك أجهزة التلقين إلقاء النص في إطار زمني محدد. لكن من عيوبها أنها تجعل أداءك جافاً خالياً من الحماس.

تقوم فكرة أجهزة التلقين على توفير أداة مرئية (عادة ما تكون شاشة) للمتحدث يقرأ نص الخطاب من عليها، بحيث يستطيع المتحدث وحده رؤيتها دون الجمهور. قد تختلف أشكال أجهزة التلقين والتكنولوجيا المستخدمة بها، لكنها تشترك جميعاً في فكرة واحدة، وهي أن النص يكون مكتوباً بها مسبقاً كلمة بكلمة. يمكن أن تتم كتابة النص بصورة معينة بحيث تعين المتحدث على النطق به على أفضل صورة ومعرفة مواطن التوكيد والوقت المناسب لكل جزء فيه، لكن لابد من كتابة النص بأكمله، كلمة بكلمة، وذلك لأنه يظهر على الشاشة أمام المتحدث على صورة كلمات مقروءة.

بطبيعة الحال لا يمكن أن تحتوي الشاشة إلا على عدد محدود من الكلمات، وبالتالي لابد أن تتحرك الكلمات من عليها بينما يواصل المتحدث إلقاء خطابه. وهذا يعني أنه يلزم أن يقوم شخص آخر بالتحكم في عملية تحرك الكلمات من على الشاشة، وهنا تكمن مشكلة جوهرية. إن مهمة القائم على تشغيل جهاز التلقين (كما آمل أن يكون واضحاً) هي أن يحرك الكلمات على الشاشة بما يتوافق وسرعة إلقائك لها، وليس العكس. لكن إذا لم تكن معتاداً على استخدام

في عام ١٨٦٣، قام أبراهام لينكولن بإلقاء واحدة من أعظم الخطب عبر التاريخ، وذلك في مدينة جيتسبرج. ستجد السطور القليلة الأولى مكتوبة بالأسفل. استخدم الرموز الخاصة بك لوضع الحواشي التي تراها مناسبة حتى يتم عرض هذه السطور علي جهاز التلقين الخاص بك، لكن أضف شيئاً آخر. في نهاية الفقرة الأولى، خطط لأن تترك النص قليلاً لكي تلقي حكاية طريفة غير مذكورة بالنص.

"أبناء هذا الوطن، منذ سبعة وثمانين عاماً قام آباؤنا بتأسيس أمة جديدة على هذه القارة، مؤمنين بالحرية ومخلصين للمبدأ الداعي بأن كل البشر قد خلقوا أسوياء.

الآن نحن نخوض غمار حرب أهلية شعواء، والتي تختبر ما إن كان بمقدور أمتنا هذه، أو أي أمة بهذا الإيمان والإخلاص، البقاء والصمود. إننا نتقابل علي ميدان معارك هذه الحرب. وقد خصصنا جزءاً من هذا الميدان ليكون المثوى الأخير لمن قدموا حياتهم لكي تحيا هذه الأمة. إنه من اللائق والملائم أن نفعل جميعاً ذلك الأمر".

جهاز التلقين، سيحدث شيء غريب. فنظراً لأنك تقرأ من على شاشة، فإنك تميل للإسراع. يستجيب القائم على تشغيل الجهاز بدوره فيسرع من عرض الكلمات، مما يجعلك تستجيب أنت الآخر، بصورة لاشعورية على الأرجح، بأن تسرع أكثر من قراءتك. يلاحظ القائم على التشغيل هذا الأمر ... وهكذا ينتهي بك الحال بالتحدث كالسنجاب، أو كأنك شريط تسجيل يتم تشغيله بسرعة فائقة.

هناك أدوات وأساليب تمكنك من التغلب على هذا الأمر، لكن دعنا أولاً نضع أجهزة التلقين في إطارها الصحيح. إن تلك الأجهزة ضرورية للغاية لقارئي نشرات الأخبار ومقدمي التجمعات السياسية. فإن كان هناك قدر كبير من المصطلحات القانونية و/أو الفنية في خطابك، يمكن لهذه الأجهزة أن تساعدك كثيراً. كذلك إذا كنت تقوم بتسجيل شريط فيديو لخطاب ما، يمكنك التخلي عن قدر من سحر التلقائية في الأداء حتى تضمن توصيل محتوى الخطاب بصورة دقيقة وبما لا يتجاوز الوقت المحدد له، كما أن هذه التقنية تسمح للكاميرا بالتصوير من خلال الشاشة التي تعرض عليها الكلمات ذاتها بحيث تنظر مباشرة إلى الكاميرا بينما تتحدث. إن

فكرة ٢٣ ـ أجهزة التلقين

إن كنت بحاجة لقراءة بعض الأجزاء من خطابك بصورة حرفية لكنك لا تستطيع أو لا ترغب في استخدام أجهزة التلقين، انظر الفكرة رقم ٢٣.

كنت تشعر أن شخصاً ما سوف يتفحص خطابك القادم بالمجهر وأن نسيانك لأي كلمة قد يعود عليك بالضرر، يجدر بك إذن وضع جزء من خطابك أو حتى خطابك كله على جهاز التلقين. لكن في الغالبية العظمى من المناسبات، خاصة إن كنت ضيفاً مدعواً لإلقاء خطاب، لن يكون من الملائم استخدام أجهزة التلقين، لا لك ولا لجمهورك ولا للمناسبة بأكملها.

إن انتويت استخدام جهاز تلقين، يمكنك إضافة الحواشي والتعليقات على النص مستخدماً "الرموز" الخاصة بك، وذلك لمساعدتك على التحكم في توقيت التحدث وصياغة عباراتك وتحديد مواطن التوكيد. استخدم دائماً مسافة مضاعفة بين السطور. تتم كتابة الكلمات العادية بالخط المعتاد، لكن إذا أردت إضفاء التوكيد على كلمات بعينها، فاطبعها **بخط سميك**. وإن أردت التوكيد بصورة مضاعفة على نقطة ما، فاطبعها **<u>بخط سميك مع وضع خط تحتها</u>**. إنني أتبع هذه التنسيقات الثلاثة وحسب، لكني أضيف كذلك بعض العلامات للإشارة للتوقفات. فوضع علامة واحدة ● يعني أنني أتوقف، ثم أنظر للجمهور لثانيتين، أما وضع علامتين ●● فيعني النظر للجمهور لأربع ثوان. أما وضع ثلاث علامات توقف فيعني حدوث وقفة طويلة ذات تأثير درامي، حيث غالباً ما أرتشف القليل من الماء. إن أردت الخروج تماماً عن النص المكتوب لعدة دقائق (لكي أحكي طرفة مثلاً) أذكر هذا في النص بخط مختلف، معرفاً القائم على تشغيل الجهاز بالنقطة التي سأخرج فيها عن النص المكتوب والنقطة التي سأعود فيها للنص بكل دقة.

"وزنك خمسة وسبعون كيلو جراماً".

عبارة نسمعها كثيراً من أجهزة قياس الوزن الناطقة، والكثير من المتحدثين الذين يستعينون بأجهزة التلقين يتحدثون بنفس النبرة...

س لقد استخدمت أجهزة التلقين مرة واحدة وحسب، لكني شعرت أن أدائي كان "مصطنعاً" نظراً لاضطراري للنظر إلى مكان واحد معظم أجزاء الحديث. هل يمكن عمل شيء بحيث تزداد مرونة استخدامي لتلك التكنولوجيا؟

ج *اعتماداً على الميزانية والتجهيزات المتاحة، يمكن استخدام شاشتين. فلو تخيلنا أن الجمهور الذي تخاطبه يقع إلى "الشمال"، يمكنك وضع شاشة إلى جهة الشمال الشرقي والأخرى إلى الشمال الغربي. سيتم عرض نفس النص وبنفس السرعة على الشاشتين في نفس الوقت، وهو ما سيمدك بالكثير من المرونة والقدرة على تحريك الرأس والأيدي حين تتنقل بنظرك بينهما. ليس الأمر صعباً على الإطلاق، إن الرئيس جورج دابليو بوش كان يستخدم شاشتين.*

س هل يمكن الاستعانة بأجهزة التلقين من أجل الأجزاء الصعبة فقط من الخطاب؟

ج *سيشبه الأمر وقتها امتلاك سيارة رولز رويس كسيارة احتياطية، لكن، إذا كانت الميزانية تسمح بذلك،ستكون تلك أكثر وسيلة مؤكدة تضمن بها وجود النص أمامك حين تحتاجه.*



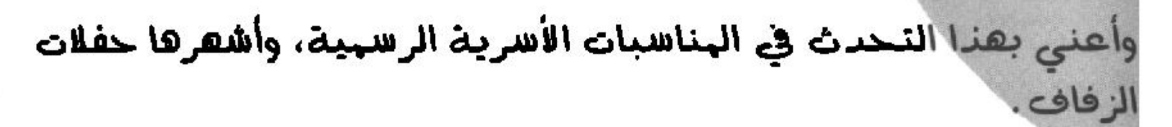


٣٤

التحدث في حفلات الزفاف



هناك موقف من مواقف التحدث على الملأ لا يماثله موقف آخر.



وأعني بهذا التحدث في المناسبات الأسرية الرسمية، وأشهرها حفلات الزفاف.

معظم الناس يحظون بأول فرصة للتحدث على الملأ، والتي غالباً ما تكون الوحيدة في حياتهم، في حفلات الزفاف الأسرية. فهذه الحفلات تمثل حدثاً، وعادة ما يكون بها منصة ، ومتحدث، و(في الغالب) مايكروفون وجمهور. لكن في حفل الزفاف يكون لامتزاج هذه العوامل نتاج متفرد يختلف في جوهره عن مواقف التحدث العامة المعتادة.

تتبع حفلات الزفاف في المعتاد ترتيباً معيناً، حتى انتهاء كافة الخطب بالطبع. كما توجد العديد من القواعد المتعارف عليها التي يفرضها "الذوق العام"، والتي سأتعرض لبعضها بالذكر هنا. إن ما يجعل حفلات الزفاف متفردة هو أن الترتيبات والقواعد الخاصة بها تختلف بصورة كاملة عن تلك الخاصة بأي حدث آخر يتم فيه التحدث على الملأ، ولهذا الأمر اثنان من التبعات الأساسية:

- ليس من المضمون أن يبلي شخص له خبرة بالتحدث على الملأ بلاءً حسناً في التحدث فيها. فموضوع الحديث ليس عن الإدارة أو المنتجات أو العملاء أو لاعبي الكرة، بل عن شخصين سعدين مرهفي الشعور يعرفهما معظم الحاضرين منذ سنوات. ليس المهم إلقاء الحديث بكل احترافية، بل بصورة عاطفية. يجب أن يمس الحديث القلب، لا أن يخاطب العقل. ليس الحاضرون مجموعة غريبة من الوجوه غير المألوفة، بل هم أقارب تعرفهم. هذه من الحالات التي يمكن فيها للخبرة المكتسبة سابقاً ألا تكون في صالحك.

إن علمت من الآن أنك ستقوم بالتأكيد بإلقاء كلمة في حفل زفاف في وقت معين، فابدأ الاستعداد لها من الآن. اكتب بعض الأفكار (ذكريات، قصص، أشياء تعتقد انه يمكنك استخدامها، حكايات طريفة، إلخ). لا تقلق إن وجدت أنك تملك الكثير من المواد غير الموضوعة في هيكل منظم. قبل أسبوعين من الحفل ابدأ في جمعها وترتيبها علي شكل ثلاث مجموعات من القصص. قم بتنقيحها وزخرفتها، وسرعان ما ستصبح الكلمة المرغوبة بين يديك.

- من الممكن أن يبلي متحدث عديم الخبرة بلاءً حسناً في هذا اليوم. فالجمهور يتمنى لك التوفيق في خطابك الذي ستلقيه، وسيتمنون لك النجاح بصورة أكبر إذا ما علموا أنك عديم الخبرة في هذا الصدد. إنهم ليسوا بحاجة للتحفيز، أو لأن تعرض عليهم معلومات أو أن يشتروا شيئاً. كل ما يريدونه هو بعض الترفيه والتسلية. هناك الكثير والكثير من المواد التي يمكنك الاعتماد عليها لتحقيق هذا الغرض. إن ٩٠٪ من القصائد والأغاني ومواد الترفيه تدور حول الناس، إلي جانب ما يمكن أن تؤلفه أنت بنفسك. هذه هي النوعية من الخطب التي لا ينبغي أن تقلق نفسك حيالها، فقط اتبع بعض القواعد البسيطة واستمتع بوقتك.

لن أعرض بعض العبارات التي تقال في حفلات الزفاف مع تحديد من يقول كل عبارة منها ومتى. اكتب "خطب حفلات الزفاف" في أي محرك بحث وستجد نتائج تبقيك مشغولاً لأسبوع كامل. سوف أمدك هنا ببعض الأمور التي ينبغي عليك فعلها وبعض الأمور التي ينبغي تجنبها حين تلقي كلمة في حفل زفاف. وهي إجمالاً متعلقة بتجنب السقطات غير المحببة...

- تحقق من واجباتك. غالباً ما يكون الغرض من الكلمة هو الاحتفاء بالعروسين. إن كان الأمر كذلك، تفهم الغرض الأساسي من كلمتك، وما عليك فعله ومتى عليك الانتهاء منها.
- لا تسرف في تناول الطعام والمشروبات قبل إلقاء كلمتك. اعلم أن هذا أمر معتاد في حفلات الزفاف، لكن قد تتأثر قدرتك على التحدث كثيراً إن أسرفت في تناول الطعام والمشروبات قبل التحدث مباشرة.

فكرة ٣٤ ـ التحدث في حفلات الزفاف

عادة ما ينهمك الحاضرون في حفلات الزفاف في تناول الطعام والمشروبات، لمزيد من الأفكار حول كيفية التعامل مع الجمهور في هذا الموقف انظر الفكرة رقم ٢٦.

- ركز على العروسين. فاليوم يومهم.
- قم بالبحث المسبق جيداً. يمكن أن تفسد خطبة جيدة للغاية إن خلط المتحدث بين العمة ميلدريد والخالة بيتي. أيضاً تأكد من نطق الأسماء بصورة سليمة.
- تحقق من الأمور العائلية الحساسة (لدى العائلتين). كل عائلة بها بعض من هذه الأمور، لكنها قد تكون خافية في بعض العائلات عن غيرها. إن التسبب مثلاً في جعل زوجة والد العروس تقوم وتغادر المكان وأنت في نصف كلمتك بسبب عدم مراعاتك لهذه الأمور يعد من السبل المؤكدة لفشل خطابك.
- لا تحاول السخرية من أحد أفراد العائلة الذي دأب على مضايقتك لعشرين عاماً. فليس هذا هو الوقت أو المكان المناسب.
- كن حذراً في الدعابات التي تلقيها. بالطبع جزء من مهمتك أن تجعل الجمهور يضحك. لكن تذكر أن هناك ثلاثة أجيال ستكون حاضرة، وبينما قد لا تلحظ أنت الكلمات البذيئة التي قد تستخدمها في دعاباتك، من المؤكد أنها لن تفوت على جدتك. لا تحاول إلقاء النكات المعقدة. اجعل دعاباتك بسيطة ذكية ومركزة على العروسين (ومن المفيد كذلك أن تلقي بعض النوادر التي تسخر فيها من نفسك). إن القصص المضحكة، التي تشوبها بعض المبالغة، قد تكون مفيدة للغاية في هذا الموقف.
- صار من الشائع، خاصة في الولايات المتحدة الأمريكية، أن يتم إعطاء فرصة التحدث لمن يرغب في ذلك بعد الانتهاء من إلقاء الخطب المقررة، وبهذا يمكن لأي شخص إلقاء كلمة احتفالاً بالعروسين. ونصيحتي لك في هذا الصدد هي أنك ما لم تكن من المتحدثين الرسميين في الحفل، فلا تقدم على التحدث من تلقاء نفسك. فقد تخسر الكثير إن لم تكن موفقاً في كلمتك، بينما قد لا تكسب شيئاً إن أنت أحسنت إلقاءها.

"هناك افراد، من الرجال والنساء، وهناك عائلات".

مارجريت تاتشر.

س **من المفترض أن ألقي كلمة في حفل زفاف صديق لي، وسعيد أنني أملك صورة مضحكة (لكنها ليست مشينة) للفتاة التي سيتزوج منها صديقي التقطت لها منذ بضع سنوات. وأفكر في أن أصنع منها عدة نسخ لأوزعها على الحاضرين بغرض الخروج بأفضل تعليق عليها يمكنني استخدامه أثناء كلمتي. هل سيستاء أحد من هذا الأمر؟**

ج *هل جننت؟ أسد الجميع معروفاً واحرق هذه الصورة.*

س **أشعر بالقلق لأن جانباً كبيراً من الحاضرين في حفل الزفاف القادم الذي سألقي به كلمة لا يعرفونني. هل سيكون من الملائم أن أتعامل بألفة زائدة مع العروسين في الوقت الذي لا يعرف فيه نصف الحاضرين علاقتي بهما؟**

ج *لن تكون هناك مشكلة إن أخذت بعض الوقت لتشرح فيه علاقتك بالعروسين. فيمكنك على سبيل المثال أن تقضي بعض الوقت في شرح علاقتك بالعريس وأسرته. وبمجرد أن تصير فرداً من المقربين، سيتقبل الناس حديثك بصورة أكبر.*





الطعام، ياله من شيء رائع



من النزعات الشائعة في عالمنا اللاهث أن تتضمن المؤتمرات وجبات "عمل".

سوف يصر المنظمون على أن يستمر برنامج المؤتمر في وقت تناول الوجبات، وعادة ما تكون أسهل وسيلة لملء هذا الفراغ هي إلقاء خطبة فيه.

بالنسبة للمتحدث، يمكن أن يكون لتواجد الطعام نفس الأثر الذي تتركه الشوشرة المتواصلة على البرنامج الإذاعي، حيث تظل قادراً على سماع المحتوى، لكن الضوضاء الإضافية تقلل من فاعليته بدرجة كبيرة. لذا يجب أن يتم تقليل الشوشرة إلى أقل قدر ممكن.

وقد بدأت تلك النزعة المزعجة مع ذلك "التوسع الكبير" الذي أثر على كل شيء (وخاصة في مجال الأعمال) فكل شيء أصبح يجري على مدار الساعة. وفي لمح البصر اختفت وجبة الغداء المعتاد تناولها في الثالثة عصراً في الولايات المتحدة الأمريكية، وهو مماثل لما حدث في المملكة المتحدة.

حدد من الآن ما إن كنت تفضل تناول الطعام مع من تلقي عليهم الخطاب أم لا. فإن كانت الخطبة ستلقى وقت تناول الطعام، هل ستتناول الطعام مع الجمهور - أم هل سيتم تقديمك، ثم تقوم بإلقاء خطابك ثم المغادرة؟ وكل شخص له الحرية لفعل ما يحلو له في هذا الصدد، لكني انصحك الا تتناول الطعام مع الجمهور إن كان في استطاعتك هذا. السبب الأول وراء رأيي هذا خاص بي، فأنا لا أحب تناول الطعام قبل التحدث مباشرة، وأفضل الجلوس وحدي للحظات حتى أستعد ذهنياً للخطاب الذي سألقيه. وإذا ما تم تقديمك للجمهور في وقت إلقاء الخطاب، ولم يكن الجمهور قد رآك مسبقاً، أعتقد أن هذا سيكون له وقع أفضل يعينك علي التغلب علي الشوشرة الناتجة عن تناول الجمهور للطعام. كما أن هذا الموقف يمنعني من التحدث عن خطابي، مقدماً، مع الأشخاص العشرة الجالسين معي إلي مائدة الطعام. كما أعتقد أن عدم جلوسي إلي مائدة الطعام مع أفراد جمهوري سيمنح الفرصة للجالسين بالتحدث عن شئونهم الخاصة بحرية أكبر دون الاضطرار إلي لعب دور المضيفين لضيف غريب عليهم لن يرونه مطلقاً في حياتهم بعد ساعتين من الآن (لكني أعوض ذلك بالاختلاط بالجمهور بعد خطابي، حيث أكون غالباً آخر المغادرين للقاعة).

لقد ارتفعت مستويات التوتر. وصارت الاجتماعات والمؤتمرات تتسم بالعشوائية. واتسعت جداول الأعمال حتى صارت تغطي كل ساعات اليوم، وصار العديد من المتحدثين يتلقون ذلك الإخطار المحزن: "نتطلع إلى إلقائك خطاباً عن القيادة لمدة أربعين دقيقة، والذي سيتم إلقاؤه في قاعة الطعام رقم ١ أثناء تقديم طعام الغداء للحضور".

إنني أعارض ذلك بشدة. وإليك بأفكاري حيال هذا الأمر.

إعداد القاعة: اجعل المكان الذي ستلقي منه خطابك بعيداً عن الموائد التي سيتم تقديم الطعام عليها. وحتى إن لم يكن بالقاعة خشبة مسرح، يمكنك أن تجد مكاناً تتحدث منه ولا تكتف بمجرد القيام من على المقعد الذي كنت تتناول طعامك جالساً عليه والتحدث ممسكاً بمايكروفون ثابت أو محمول باليد. فهكذا لن تكون هناك أية مساحة (جسدية) متاحة لك للتحرك، إلى جانب أن بعضاً من أفراد الجمهور سيكونون خارج نطاق رؤيتك، إلا إذا كنت تنوي الالتفات يميناً ويساراً وللخلف كلاعب الأكروبات. عادة ما تكون قاعات الطعام معدة على شكل من اثنين: إما على هيئة صفوف وأعمدة تأخذ شكل حرف U بالانجليزية، أو على صورة موائد مستديرة يجلس على كل واحدة منها من ثمانية إلي عشرة أشخاص. جد مكاناً يمكنك أن ترى كل أفراد الجمهور منه،

فكرة ٣٥ ـ الطعام، ياله من شيء رائع

وتمركز فيه. إن استطعت التحرك أثناء إلقائك الخطاب، سيكون هذا أفضل: فإن استطعت الاقتراب من أفراد الجمهور الذين يتناولون طعامهم لمسافة عشرة أقدام، ستتمكن هكذا من جذب انتباههم. يعد تخطيط القاعة على هيئة موائد مستديرة هو الشكل الأمثل لهذا الغرض. فبهذه الصورة ستكون كل مائدة بمثابة وحدة منفصلة بذاتها، لها "شخصيتها" المستقلة، أثناء تناول الطعام، وإن استطعت عمل ذلك بصورة سريعة ستكون قادراً على تغطية كافة الموائد بالصورة الملائمة.

لمزيد من الأفكار حول كيفية إعداد القاعة التي ستلقي بها خطابك، انظر الفكرة رقم ٨.

بعد ذلك، جد وقتاً مناسباً خلال تناول الوجبة بحيث يكون مناسباً للتوقف وسماع خطابك، فلا ندلاء يتنقلون بين الموائد ولا جمهور منهمك بشدة في تناول الطعام. في معظم الوجبات سيكون أنسب وقت بعد تناول الطبق الرئيسي، وأثناء تناول الجمهور للحلوى والقهوة. ستحتاج للاتفاق مع مدير خدمة تقديم الطعام و/أو منظم الحدث على هذا الأمر بصورة مسبقة، لكن حاول أن تبدأ خطابك في هذا الوقت. إن قام منظم الحدث بالإعلان مقدماً عن خطابك (قبله بعشر دقائق مثلاً) بحيث يستطيع من يريد من أفراد الجمهور الذهاب للمرحاض قبل بدء خطابك، وإذا ما اتفقت مع المسئول عن تقديم الطعام على عدم تحرك الندلاء بين الموائد أثناء خطابك، ستكون هكذا قد قللت من مصادر الشوشرة إلى الحد الأدنى.



"نادراً ما يفكر المرء في شيء بصورة جدية أكثر من تفكيره في طعامه".

صامويل جونسون

٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

س **كنت ألقي خطاباً في أحد المؤتمرات مؤخراً وكان هناك تأخير بجدول المواعيد. اقترح أحدهم أن يتم السماح للجمهور بأن يأخذ الواحد منهم طبقاً عليه الطعام على أن يتناوله بينما ألقي خطابي. كان الأمر تشوبه الفوضى إلى حد ما، وأتساءل ما إذا كان من الأفضل لي أن أرفض هذا الاقتراح.**

ج *لا أظن ذلك. فالأمر هنا يختلف عن التخطيط المسبق لإلقاء الخطاب أثناء تناول الجمهور لوجبته، كما أنك هكذا تساعد على إعادة الأمور إلى نصابها. سوف يلحظ الجمهور ذلك، وسيكون بجانبك. يمكنك أيضاً استخدام هذا الموقف كمصدر للدعابة ("سيكون من الأفضل لي أن أواصل التحرك بينما أتحدث... إنني لا أفعل هذا إلا حين التحدث أمام جمهور تمتلئ أفواه أفراده بخبز الثوم".)*

س **ما أفضل وسيلة أقنع بها مدير الخدمة المتردد في مساعدتي بأن يغير من توقيت تقديم الطعام والمشروبات بحيث يتوافق مع الوقفات والتأخيرات التي أريدها؟**

ج *خذ معك بعض الأوراق النقدية، حيث يمكنها أن تسهل من عملية حصولك على ما تريد. إضافة إلى ذلك (إن كنت لم تتناول الطعام قبل خطابك لكنك ذكي) يمكنها أن توفر لك طبقاً من الطعام لكي تتناوله بعد الانتهاء من حديثك.*

الوعي بأحدث المستجدات

احصل على احترام الجمهور من خلال التعرف على أحدث المعلومات وجمعها، والتي من شأنها إظهارك بمظهر الشخص الحصيف المنتبه واسع الاطلاع وإضفاء الاتساق والمصداقية على كلماتك بصورة تعزز من قوة رسالتك واحترافيتك.

لكن الاستعانة بمعلومات الخبراء في الموضوع الذي تتحدث فيه، في حد ذاته، لا يعد كافياً...

فالمتحدثون يفقدون احترام جمهورهم إن أظهروا للجمهور أنهم ليسوا على وعي بما يجري في العالم من حولهم. فالأخطاء السخيفة والسقطات البديهية التي تكشف عن عدم إعداد المتحدث لخطابه وعدم الوعي بعالم الجمهور كلها أشياء يمكنها أن تجعل حتى أكثر المتحدثين خبرة يسقط من نظر جمهوره.

ليس الأمر هنا بحصولك على معلومات عن الحدث الذي ستلقي فيه كلمتك، أو القيام بإعداد موضوع خطابك بصورة جيدة وحسب، بل الأمر هنا يتعلق ببحث المتحدث الدائم عن المواد التي تدعم و/أو تلقي بالضوء على رسالة خطبته. قد تأتي هذه المواد من مصادر غير متوقعة، وقد تأخذ أشكالاً غير مألوفة، المهم في الأمر أنك حين تستخدمها لابد أن تضع في اعتبارك تلك القاعدة المهمة. سواء كنت تؤكد على نقطة محورية في خطابك أو تلقي دعابة خفيفة الغرض منها الترفيه أو تشير لحقيقة في العالم الخارجي أو حتى تحكي حكاية طريفة، إن كان ما تقوله يحتوي على معلومات متاحة للعامة، لابد أن تكون هذه المعلومات صحيحة.

ابدأ من الآن، خذ ورقة وقم على مدار الساعات الأربع والعشرين القادمة بكتابة (أو اقتباس) أية معلومات تلفت انتباهك وتعتقد أنه يمكنك استخدامها في خطبك. لقد أدرجت لك بعض الأمثلة على هذا الأمر أسفله. ربما لا تكون مصاغة على أفضل صورة، كما أنها غير مرتبطة بالموضوعات التي عادة ما أتحدث فيها، لكنها ستكون بمثابة بنك للمعلومات يمكنني استخدامها يوماً ما:

- **الولايات المتحدة الأمريكية: أرض المساحات المفتوحة، والمحاطة عادة بالأسنان.**
- **كل يوم تنقرض سلالة جديدة. كل يوم يتم افتتاح فرع لمقاهي ستار باكس.**
- **"داكاو" و"ماوسيفيتس" – من أسماء العاملين بمدينة ديزني الأوروبية.**
- **إن مكتبه كبير للغاية لدرجة أن له رمزاً بريدياً خاصاً به.**
- **"لقد قيل لي إن حدوة الحصان تجلب الحظ الطيب، سواء كنت تعتقد هذا أم لا". (نيلز بوهر).**

تحدثنا في الفقرة السابقة عن البحث "الدائم"، وهذا هو مفتاح هذه الفكرة. فكل شيء يراه المتحدث أو يسمعه في حياته اليومية يمر في شيء أشبه بالمرشح العقلي. وهذه العملية المعقدة تتم في جزء من الثانية، وهي تتضمن توجيه سؤالين، هل ما سمعته أو رأيته للتو جدير بالذكر، وإن كان كذلك، هل يمكنني استخدامه في خطبي؟

إن المتحدثين يقومون بتدوين كل ما يقابلهم من معلومات ويخزنونها. وهم يكتبون على الدوام بعض المعلومات (عادة ما يتم هذا، في حالتي، من خلال الكتابة بقلم حبر على ظهر يدي). وفي نهاية اليوم تكون جيوبهم ممتلئة بقصاصات من الجرائد والمجلات. وإن قرأ الواحد منهم رواية، سيفكر كيف يمكنه استغلال ما قرأه كمعلومات مساندة أو يقتبس منها عبارة معينة. وإن شاهد الواحد منهم مباراة في التلفاز، سيفكر كيف يمكنه استقاء مثال مما يراه بحيث يدعم الموضوع المتخصص الذي يقدمه. وإن جعله أي شيء، أي شيء، يبتسم، فسوف يذكره ويجرب قوله للجمهور عله يترك فيهم نفس الأثر. وكل واحد منهم يترك مفكرة إلى جوار فراشه.

فكرة ٣٦ ـ الوعي بأحدث المستجدات

للتأكد من أن محتوى خطابك ذا صلة ويقدم الحقائق المطلوبة انظر الفكرة رقم ٤.

يمكن لكل هذه المعلومات، بل وينبغي، أن يتم تخزينها في بنك المعلومات الخاص بك، وهذا من الجوانب التي يمكن للحاسب الآلي أن يسهل فيها الأمور بصورة كبيرة. لدي في حاسبي ملف باسم "معلومات متنوعة" يصل حجمه الآن إلى حوالي اثنتي عشرة صفحة من المعلومات المكتوبة بخط صغير. كما لدي ملف آخر أحتفظ فيه بالمواد التي قمت بإدخال صورة لها على الكمبيوتر. وبعدما أقوم بتحديد الهيكل الأساسي والقطاعات الخاصة بأي من خطبي، أفكر بعد ذلك في الجمهور ومكان إلقاء الخطاب، ثم أبدأ في استعراض المعلومات المخزنة من أجل إضافة بعض المعلومات "المزينة" والداعمة لخطابي. ودائماً ما أجد مثل تلك المعلومات.

أعترف بأنني من المتحمسين للكلمة المطبوعة. أعرف أنه بمقدوري تصفح شبكة الإنترنت لساعة أو نحو ذلك لأجد ما أريد من معلومات، لكني أفضل تصفح الجرائد والمجلات والكتب. في المملكة المتحدة أتابع كل من ذا إيكونوميست، ذا سبكتيتور، بيزنس ويك، وبرايفت آي. وحين أكون في الولايات المتحدة الأمريكية أتابع ذا أنيون، بيبول ماجازين، وانترتينمنت ويكلي. وحين أسافر خارج هاتين البلدين أتابع كل من نيو ستيتمنت، تايم، ونيوزويك. وإن كان لي أن أختار واحدة فقط من هذه المجلات لاخترت ذا إيكونوميست، حيث تمد القارئ بملخص رائع لما يجري في كل أنحاء العالم، والمكتوب بلغة إنجليزية جيدة بها بعض من روح الدعابة. كلا، لم يدفع لي أحد أي مقابل نظير هذه الدعاية.

"كافة التعميمات خطيرة، حتى هذا التعميم".

ألكسندر دوما

س إن أشرت إلى معلومات عامة، هل ينبغي عليّ ذكر المصدر؟

ج *الأمر متروك لحكمك الخاص. إن كنت تقتبس كلمات شخص آخر، أو كنت تستخدم مجموعة من الحقائق كي تؤكد على نقطة جوهرية، عليك بذكر المصدر بوضوح. أما إن كنت تذكر معلومة طريفة لكي تجعل خطابك أكثر حيوية، لقد اكتشفت أنه لو قام المرء بوضع مليار ورقة من فئة الدولار الواحد فوق بعضها فسيصل ارتفاع الكومة إلى سبعين ميلاً، فليس هناك داعٍ لذكر مصدر المعلومة. فالغرض منها ليس معرفة الارتفاع ذاته، وإنما بيان أن المليار دولار مبلغ ضخم للغاية.*

س هل من الممكن الإشارة إلى أشخاص لايزالون على قيد الحياة والاستعانة بهم كأمثلة لتوضيح نقطة معينة، وذلك دون إذن منهم؟

ج *إن كنت تنوي الإشارة لهم بصورة إيجابية، والمعلومات التي ستستخدمها معلومات عامة، فلا ضير من ذلك، بل إنه أمر مستحب أيضاً. دائماً ما أشير في خطبي لعدد من مؤدي العروض الكوميدية المشاهير وأستخدمهم كأمثلة على تجديد الذات وذلك حين أتحدث مع قادة الشركات. من ناحية أخرى، إذا كنت ستتحدث عن النقاط السلبية، عليك أن تكون أكثر حذراً. فقد يضايق كلامك هذا بعض أفراد الجمهور، كما أن هناك قوانين تعاقب على القذف والتشهير.*

فكرة ٣٦ ـ الوعي بأحدث المستجدات





لصور البلاغية

حدث الناجح هو الذي يتقن استخدام بعض من الصور البلاغية المتنوعة، ا حتى بدون أن يدرك ذلك.

و الصور تساعد الجمهور على تقبل المتحدث والحديث ذاته .



إن أهداف أي خطبة تتمحور حول واحد من هذه الأهداف، أو مزيج منها:

١) تسويق شيء ما (على سبيل المثال خدمة أو فكرة).

٢) تقديم معلومات.

٣) تحفيز أو إلهام الجمهور.

والعامل المشترك هنا هو الحاجة للترفيه عن الجمهور، وإقناعه بمصداقيتك ونزاهة المحتوى الذي تقدمه.

هذا الموضوع ليس بالجديد. فقد كان علم البلاغة موضع تركيز منذ وقت الإغريق القدماء، وقد ألف أرسطو كتاباً حول هذا الموضوع حوالي عام ٣٠٠ ق م. وقد عرف البلاغة بأنها وسيلة إقناع، وقد احتلت البلاغة بالفعل أهمية بالغة في تاريخ الديمقراطية، حيث صار الإقناع هو الوسيلة التي يدافع المرء بها عن قضيته بدلاً من اللجوء للقوة. وقد حدد أرسطو ثلاث طرق للإقناع:

- السلطة: أي الإقناع من خلال قوة الشخصية.
- العاطفة: أي الإقناع من خلال إثارة المشاعر.
- العقل: أي الإقناع من خلال المنطق.



خذ واحداً من "قطاعات" إحدى خطبك الحالية ثم قم، إن لم تكن قد فعلت من قبل، باختيار أحد الأخبار التي تراها في النشرة الإخبارية التليفزيونية الليلة. ثم أعد صياغة ذلك الخبر وكأنه جزء من خطاب ستلقيه مستقبلاً، لكن مع إضافة بعض الأبعاد له. اشرح النقطة (النقاط) الجوهرية مستخدماً لغة مجازية أو صوراً بلاغية وذلك بطريقتين. الأولى، بصورة ترسم الابتسامة على شفاه الجمهور، والثانية بشرح نفس النقطة لكن بصورة تصيب الجمهور بصدمة خفيفة. لقد بدأت لتوك في خوض غمار بحور البلاغة.

لا تزال هذه التقسيمات سارية على الصور البلاغية في العصر الحديث. ومع ذلك فقد توسع النوع الثاني من طرق الإقناع، الإقناع من خلال إثارة المشاعر، على حساب الطريقتين الآخريين، وهو المسيطر على استخدام (وإساءة استخدام) اللغة البلاغية في وقتنا الحالي. قد يظن القليلون منكم الآن أنني قد خرجت عن الموضوع، وأن هذا الهراء الذي أتحدث به ليس له علاقة بالتحدي الذي ستواجهه حين يكون عليك إلقاء خطاب في الاجتماع الإقليمي القادم لشركتك. قد يصعب شرح الأمر دون مصطلحات رنانة وكلمات لاتينية غامضة، لكن من المهم أن تتجسد الأفكار الأساسية بصورة حية وذلك لأن الجمهور في عصرنا الحديث يتعرض لقدر كبير من اللغة البلاغية كل يوم.

كتب أندرو مار، مراسل البي بي سي السياسي، مؤخراً عن "حرفته"، الصحافة. وأحد التغيرات التي لاحظ حدوثها مع مرور الوقت هي التحول من مجرد نقل المعلومات إلى الجمهور المتلقي إلى "إعادة صياغة" المعلومات بحيث تستثير الاستجابات العاطفية للمشاهد أو المستمع. ليس الخبر هو مقتل ثلاثة جنود في الحرب اليوم، بل الخبر هو أن أحدهم كان يعتزم الزواج، وإليكم صوراً للعروس الباكية، تلك العروس التي لن تُزف إلى عريسها المنتظر أبداً. لا يتم الترويج للساعة باهظة الثمن بوصفها تعطي الوقت بدقة، بل يتم الترويج لها من خلال القول بأنك لا "تشتري" هذا النوع من الساعات، وإنما تسعى لاقتنائه للأجيال القادمة. إن المنظمات الخيرية تتنافس، حرفياً، فيما بينها على عرض أكثر الصور إثارة للصدمة لهؤلاء التعساء الذين يسعون للتخفيف عنهم. كما تسرب الحكومات معلومات تلعب على وتر الخوف من الإرهاب في اليوم السابق على إعلانها أية إجراءات أمنية جديدة.

فكرة ٢٧ ـ الصور البلاغية

قد يكون الغرض من حديثك إثارة الضحك أو الخوف أو الصدمة أو الارتباك، ويمكنني أن أضيف إلى هؤلاء الأربعة التعاطف والإعجاب والتنوير. إن علم (أو فن) استخدام اللغة، والصوت، ولغة الجسد هو الذي يعمل على استثارة مشاعر الجمهور بحيث يصيروا أكثر استجابة لحديثك. أضف إلى ذلك قدراً قليلاً من الطريقتين الأخريين اللتين ذكرهما أرسطو (قوة الشخصية والمنطق) وبذا يكون لديك بعض من الأساليب الأساسية:

"إن راوي القصة الجيد يقوم بصياغة روايته...من أجل استثارة الاستجابة المرغوبة، سواء كانت الضحك أو الخوف أو الصدمة أو الارتباك."

سايمون فيزرستون، عن الصور البلاغية اليومية، في كتاب
Speaking Your Mind

- التقليل من الذات: سأبدأ بذكر العبارة الشهيرة ("رغم أنني غير مؤهل للتحدث في هذا الموضوع...) كمثال على الكيفية التي تلمح بها للجمهور بأنك (لأسباب خارجة عن إرادتك) غير مؤهل للاضطلاع بمهمة التحدث تلك. الهدف: تعاطف الجمهور معك.
- اللغة المجازية: من خلال استخدام استعارات وتشبيهات وصور بلاغية قوية تعزز بها من نقاطك الجوهرية. اجعل جمهورك يضحك، يبكي، يخاف، يشعر بالصدمة، أياً كانت الاستجابة التي تدعم موقفك، المهم أن تخاطب مشاعرهم وحسب.
- الذروة: وضع مجموعة من المقدمات المنطقية، مستعيناً بالتكرار عادة، من أجل الوصول إلى نقطة محورية نهائية.
- التكرار: يتم غرس فكرة محورية في ذاكرة الجمهور.
- أصوات الكلمات: الجرس الصوتي والقافية، اجعل كلمات أو مجموعات من الكلمات ترسخ في الذهن من خلال تأثير أصواتها.
- المبالغة: تضخيم الأمور لزيادة الأثر المنشود.
- الأسئلة المجازية: وهي تلك الأسئلة التي لا تحتاج إلى إجابات، لكن يتم طرحها بغرض التركيز على موضوع معين بحيث يمكنك الإجابة عنه.

لجعل جمهورك يضحك، انظر الفكرة رقم ١٦.

٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

س هل هناك خطورة في استخدام السخرية اللاذعة مع الجمهور بحيث أجعله يضحك على نفسه؟

ج *لقد شاهدت بعض المتحدثين الذين يقومون بنقد الجمهور بصورة ساخرة، لكني لم أعتقد مطلقاً أن فوائد هذا الأمر يمكن أن تزيد عن مخاطره. وكوسيلة إقناع للجمهور، لا أعتقد أن هذا الأسلوب يقنعهم بشيء سوى بأنك شخص متذاكي، وقد يتسبب هذا الأسلوب في معاداة أفراد الجمهور لك.*

س هل هناك بعض الكلمات التي يمكن أن تكون أقل تهديداً / أكثر إقناعاً عن غيرها؟

ج *أجل، وهي لا حصر لها. على سبيل المثال لا يتحدث رجل المبيعات عن "شراء" شيء ما، بل عن "امتلاكه"، وعادة ما يجد الواحد منهم كلمات بديلة لكلمات "تكلفة" و"توقيع" و"الحد الأدنى" و"تعاقدي". وبنفس الصورة، عليك أن تخضع كلماتك المحورية للفحص الدقيق، وابحث في قاموس المفردات حتى تجد كلمات أخرى مهمة قد تستخدمها. فبعض البدائل قد تؤدي الغرض أفضل من الأخرى.*

تصوير الفيديو



من الأمور الشائعة يوماً بعد يوم أن يتم تصوير الخطب التي يلقيها المتحدثون بالفيديو.

إن تصوير الفيديو، سواء الذي يتم عرضه بصورة فورية على شاشة كبيرة في القاعة التي يلقى بها الخطاب، أو في وقت لاحق سواء للذكرى أو كمرجع، يعد وسيطاً قاسياً. وهو لا ينصف أحداً، إلا عارضات الأزياء المحترفات.

لنناقش في البداية موضوع الاتفاق على تصوير الفيديو. بصفتك ملقي الخطاب فإن لك كل الحق في إبداء استيائك إن وصلت لقاعة الخطاب وفوجئت بوجود كاميرا فيديو مسلطة على خشبة المسرح دون اتفاق مسبق على ذلك. إن كنت من الخطباء المشاهير فلن ترغب في أن تكون هناك منافسة بين الأسطوانة التي ستطرحها في الأسواق وأسطوانة أخرى مسروقة، لكن كل متحدث سيرغب في أن تكون له السيطرة على جودة وتوزيع أية تسجيلات لعروضه. بعض المتحدثين سيرفضون السماح بهذا الأمر من الأساس، في الوقت الذي قد يرحب فيه آخرون بهذا بشرط أن يتم استخدامه في إطار الشركة المنظمة للحدث وحسب. لكن في جميع الأحوال هناك قاعدتان لابد أن تطبقا هنا وهما:

- عليك أن توافق مسبقاً على السماح بتسجيل خطابك، مع الموافقة على استخدامه لاحقاً.
- أصر دائماً، وأكرر دائماً، على أن تشاهد نسخة منه بغرض التصديق عليها وذلك قبل استخدامها بأي شكل.

٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

إن كنت تعلم مقدماً أن إحدى خطبك سيتم تسجيلها، ولم يكن قد تم تسجيل أية خطبة لك من قبل، فقم بشراء كاميرا فيديو رخيصة الثمن واجعل أحدهم يقوم بتصويرك لعدة دقائق بينما تلقي خطابك، مع الاقتراب بالصورة منك حتى يظهر ملامح وجهك ثم الابتعاد بها عنك بحيث يظهر جسدك كله. حدد أفضل الوضعيات والإشارات. علي سبيل المثال إن وجدت أن ياقة القميص تضغط على عنقك فتقبل الأمر واشتر قميصاً آخر من مقاس أكبر. حاذر القيام بأية إشارات تدل على عصبيتك (كتمرير يدك عبر شعرك أو حك أنفك، إلخ).

لكن لماذا يرغب أحدهم في تصوير خطابك؟ أحد أسباب ذلك متعلق بحجم و/أو مكان الجمهور. هناك توجه نحو جعل الأحداث "أقل عدداً، أفضل نوعاً، أكثر جمهوراً"، وقد تفاجأ بوجود جمهور كبير أمامك، خاصة إن كان أحد المشاهير سيلقي خطاباً هو الآخر في نفس الحدث. لقد قمت ذات مرة بالتحدث أمام خمسة عشر ألف شخص يفيضون بالحماس ومتجمعون داخل إحدى القاعات المغلقة في لوس أنجلوس والذين حضروا في الأساس ليروا كريستوفر ريف، و(بصراحة) لم يكن باستطاعتي رؤية الصفوف الخلفية من الجماهير. وكانت الطريقة الوحيدة التي يروني بها هي من خلال مجموعة من شاشات العرض العملاقة الموزعة بصورة جيدة في أرجاء المكان. من الشائع حالياً في أحداث أصغر بكثير أن يتم استخدام تصوير الفيديو. سبب آخر وراء تصوير الخطب بالفيديو هو أن تحصل المؤسسة المنظمة للحدث على تصوير فيديو للحدث، وبهذا يمكنها عرضه على الآخرين الذين لم يكونوا حاضرين.

بمجرد موافقتك، ومع بدء التسجيل، تبدأ متاعبك. في الأحوال العادية، وما لم يكن عدد الحضور قليلاً (أقل من عشرين فرداً)، ليس من المعتاد للمتحدث الرجل، في الظروف المعتادة، أن يقلق حيال أمر مثل تهذيب شعر أنفه. لكن المشكلة هنا أن تصوير الفيديو يظهر مثل هذه الأمور التي قد لا تلتفت لها، هذا بالطبع إلى جانب إضافة كيلوجرامات عديدة إلى وزنك.

فكرة ٣٨ ـ تصوير الفيديو

لمزيد من الأفكار عن مظهرك وصورتك، انظر الفكرة رقم ١١.

على فرض عدم استطاعتك فقدان عشرة أرطال من وزنك قبل الخطبة، جرب هذه الطرق حتى تقلل من الأثر غير المحبب لذلك الوسيط القاسي:

- ارتد ملابس تخدم هدفك: الألوان الداكنة هي الأفضل، وإن كان لابد من وجود خطوط بها فلتكن خطوطاً طولية وليست عرضية. الخطوط الضيقة والمربعات (على سبيل المثال المطبوعة على قميص أو بلوزة) لا تصلح. تجنب ارتداء الإكسسوارات اللامعة.
- تحقق بدقة، وأكرر بكل دقة، من شكل وجهك قبل بدء التصوير. إن كان سيتم إنتاج شريط الفيديو بصورة احترافية فسيكون هناك من يتولى وضع مساحيق للتجميل على وجهك. قد يكون هذا الأمر مستغرباً من الرجال لكن في مثل هذه المواقف سيكون هذا الأمر مفيداً لك. فحين تكون الصورة مقربة من وجهك تظهر تفاصيل غير محببة (خاصة حين تكون الصورة مقربة بدرجة كبيرة)، ويمكن للأنف اللامع و/أو الشفة العليا التي يكسوها العرق أن تعطي أثراً سلبياً.

"انظر كم أبدو سميناً في هذا!"

باري جيبونز،
مركز لوس أنجلوس للمؤتمرات

ليست تلك أفكاراً تافهة. فالكاميرا تضخم من كل حركة للوجه، وعليك أن تتذكر أن تسجيل الفيديو هذا سيتم عرضه لاحقاً في غرف أضيق على جمهور أقل، دون ذلك السحر الذي يصاحب التحدث على الهواء.

"حسناً، بالتأكيد انت لا تسعى للزواج من كايلي (المغنية)".

مصور الفيديو (الإنجليزي) في نفس الحدث

س تم تسجيل إحدى خطبي على شريط فيديو مؤخراً، وكنت سعيداً بصفة عامة بالناتج، لكن مع تحفظ واحد. فحين شاهدت تسجيل الفيديو بدا لي أن شكلي جاد أكثر من اللازم، يمكن القول بأن شكلي كان غير ودود، حتى في الأجزاء المرحة من خطبتي، رغم اقتناعي بأنها سارت بصورة جيدة حين ألقيت على الجمهور. كيف يمكنني أن أصير أكثر "دفئاً" في عيون الجمهور المحدود الذي يشاهد تصوير الفيديو؟

ج *إن كنت تعلم بأن تسجيل الفيديو سيتم استخدامه لاحقاً، فستحتاج إلى القليل من التدريب. إن الجمهور الذي سيشاهد تسجيل الفيديو سيشاهده بصورة مقربة أكثر، لذا ستكون بحاجة لتعديل أسلوب توصيلك بحيث يتوافق مع كل من الجمهور الحي سريع الانفعال والجمهور المستقبلي قليل العدد. من الوسائل السهلة لتحقيق ذلك أن تسترخي وتبتسم بصورة أكبر.*

س شاهدت جزءاً من إحدى خطبي تم تضمينه داخل شريط واحد عن الحدث ككل. تم اختصار كل شيء، لكنني أشعر أن من قام بعملية المونتاج قد حذف رسائلي الأساسية وأفقد نقاطي تسلسلها. هل السبيل الوحيد للتغلب على هذا الأمر هو أن أصر على ضرورة أخذ موافقتي عند حذف أي جزء من خطابي؟

ج *إن وافقت على أن يتم توزيع تسجيل الفيديو "داخلياً"، فعليك تقبل حقيقة أن خطابك سيخضع لعملية مونتاج، وسيتم ذلك على الأرجح على يد شخص لا يفقه شيئاً مما يحويه خطابك. ليست تلك مشكلة عويصة. فقط تأكد من أنك تظهر بشكل لائق وأن تبتسم كثيراً وأن توصل رسائلك بشكل جيد. أصر على رؤية نسخة من التسجيل قبل تعديلها بأي صورة، والغرض من ذلك بالطبع هو التأكد من أن أية زلات ارتكبتها لن تصل إلى من يشاهدون الشريط لاحقاً.*

الأحاديث المسجلة



قد تضطر لتقديم عرضك لكن دون متعة إلقائه على جمهور حي...

قد يتم هذا حين تلقي خطابك بمفردك أمام عدسة الكاميرا أو أثناء مقابلة مع محاور داخل الأستوديو.

إن التصنع الذي يشوب التحدث داخل الأستوديو مصحوباً بالخطر المزدوج القادم من كل من المحاور والقائم على مونتاج اللقاء يمكن أن يتسبب في ظهورك بمظهر جامد متكلف إلى جانب قول أشياء على لسانك لم تكن تعنيها حقاً.

إن صرت من المتحدثين المشاهير فسوف يزداد عدد تلك المناسبات. وهذا الأمر يختلف عن مجرد تسجيل خطابك بالفيديو كما أسلفنا، حيث إنه يتضمن الاستخدام المقصود للأستوديو. ويمكن أن يتم هذا الأمر على عدة صور كأن تسجل رسالة تذاع في مؤتمر لن يكون في وسعك حضوره أو أن تسجل شريط فيديو تدريبياً يستخدم داخل مؤسسة معينة. أو قد يكون تصريحاً خاصاً بالمؤسسة بغرض التوزيع الخارجي، وهو ما صار يتضمن عناصر يتم نشرها على الويب فيما بعد. أياً كان الغرض، تنقسم هذه الأحاديث إلى فئتين: ودية وغير ودية.

٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

إن كنت بصدد تسجيل مقابلة تليفزيونية، فراجع مادتك واضعاً أمرين في اعتبارك. الأول، إن لم يكن بمقدوري سوى توصيل نقطة واحدة للمشاهد، فماذا ستكون؟ ثم ابدأ في دراسة الوسائل (علي سبيل المثال اللغة والتوقيت والتكرار) التي ستعينك علي توصيلها. الثاني، ينبغي أن تبحث مدى قابلية تلك النقطة للفهم بصورة مغلوطة و/أو التحريف – وقم بتغيير أسلوبك إن لمست فيها ضعفاً ما.

يكون الحديث ودياً حين تكون بمفردك، أو حين يكون المحاور الذي سيجري معك المقابلة (بصورة أساسية) يعمل في نفس شركتك. فأنت هنا تكون متحكماً في سير العملية والمحتوى الذي تقدمه. وأهم شيء هو أن هذا المحتوى سيكون متفقاً عليه ومكتوباً على صورة سيناريو، كما أن أي سؤال سيوجه إليك سيكون على شاكلة تلك الأسئلة التي توجه في البرامج الحوارية الخفيفة، أي أسئلة بسيطة تمهد لك الطريق لكي تؤكد على نقاطك المحورية بصورة أكبر. لن تواجهك مفاجئات كثيرة، ولن أطيل الكلام عن هذا النوع من الأحاديث، لكني أذكرك أن استخدام أجهزة التلقين، بشرط التدرب عليها جيداً، يمكن أن يكون مفيداً في هذا الصدد.

دعنا نتحدث الآن عن الأحاديث غير الودية، حين يكون المتحدث في مواجهة محاور وشخص قائم على المونتاج، واللذان يتحكمان في سير العملية والمحتوى. إن كمية الأخبار والمعلومات العامة المتاحة في وقتنا الحالي هائلة بدرجة لا تصدق. فهناك كم كبير للغاية منها، وهذا بدوره تسبب في مشكلة عويصة لكل من مقدمي البرامج والقائمين على عمليات المونتاج. أولاً، عليهم أن يقوموا بتجميع كميات هائلة من المعلومات، وبعد ذلك عليهم أن يقوموا بانتقاء كمية معقولة من هذا الكم الهائل. ثانياً، على كل واحد منهم أن يتنافس مع نظرائه في الأوساط الإعلامية المختلفة والذين يحاولون تقديم رؤيتهم للحدث. باختصار، عليهم أن يجعلوا المواد التي يقدمونها مختصرة وجذابة. إن كان من المفترض أن تستغرق إذاعة حديثك دقيقتين فسيكون مطلوباً منك أن تقوم بعمل حديث مدته عشر دقائق. سوف تفترض، بوصفك شخصاً ملتزماً في تواصلك، أنهم سوف يركزون على رسائلك الأساسية المتمحور حولها حديثك. لكنك ستكون مخطئاً إذا اعتقدت ذلك. فدون أي ضغينة، سيقومون بتمحيص المادة التي قدمتها باحثين عن مواضع سقطاتك. وإن لم يجدوا، سيتركز بحثهم على

فكرة ٣٩ ـ الأحاديث المسجلة

الأجزاء المثيرة للمشاعر في حديثك، الكلمات الدرامية، الكلمات المثيرة للدهشة، الكلمات المثيرة للجدل. وهذا تحدٍّ مخيف يواجه المتحدث يفوق بكثير الوقوف أمام جمهور مجهول. فالتحدي هنا يكمن في تفاديك للسلبيات بدلاً من إبراز الإيجابيات.

لمزيد من الأفكار حول استخدام أجهزة التلقين، انظر الفكرة رقم ٣٣.

إليك ببعض الأشياء الواجب عملها والأخرى الواجب تفاديها لكي تحمي نفسك:

- راقب لغتك وطريقة صياغتك للعبارات.تذكر عبارة مارجريت تاتشر: "لا يوجد شيء اسمه مجتمع"؟ لقد تم اقتطاع هذه العبارة من سياقها، وهي مثال على الكيفية التي عليك أن تراقب بها كلماتك مقدماً، خاصة وأنت تعرض نقاطك الجوهرية. هل يمكن تحريف كلماتك أو إساءة فهمها؟ إن كان هذا ممكناً، فقد يحدث ذلك حقاً، لذا يجدر بك تغييرها.
- يمكنك، إلى حدٍّ ما أن تؤثر على (أو حتى تتحكم في) المقابلة. أوضح الأمثلة على ذلك يمكن رؤيته في البرامج الإذاعية الإخبارية، والمذاعة في الصباح غالباً، والتي يُطلب فيها من السياسيين التعبير عن آرائهم حيال الموضوعات السياسية الشائكة. إن واجه الواحد منهم سؤالاً صعباً تراه يجيب بعبارة على شاكلة: "هذه نقطة مثيرة للاهتمام بحق، لكن المهم هنا حقاً هو..." ثم يقوم بتوصيل وجهة نظره. يمكنك السيطرة على الحديث أيضاً إن تذكرت ما هي معايير النجاح من وجهة نظر المحاور، ثم العمل على تدعيمها. إن استخدمت أفضل لغة بلاغية تستطيع لتدعيم نقاطك الأساسية وقمت بتكرارها فمن المرجح أن تستطيع تلك العبارات النجاة من مقص القائم على المونتاج. احرص على أن تقدم ملخصاً وافياً قوياً في نهاية الحديث (وإن كنت في مناظرة احرص على أن تكون الكلمة الأخيرة لك). من المرجح أن يستخدم القائم على المونتاج الكسول هذه العبارات ليختتم بها.

"المحرر هو الشخص الذي يفصل الغث عن السمين، ثم يطبع الغث".

أدلاي ستيفنسون



- دافع عن رأيك. حسناً لقد عدنا من حيث بدأنا. وقد ولت تلك الأيام القديمة (الذهبية) التي كان المحاورون يحظون فيها بكل التبجيل، وصار هناك تقبل لفكرة تمسك الضيف برأيه بكل تهذيب. إن وجدت أن المحاور يكرر شيئاً ما قلته لكن بصورة فيها تحريف، فتوقف وأصر على أن هذا ليس ما عنيته. وإن قام بمقاطعتك اطلب منه بتهذيب أن يسمح لك بإكمال عبارتك.
- إياك والخداع. ولن أجد في هذا الصدد أفضل من تلك النصيحة التي وردت على لسان دونالد رامسفيلد حين قال: "تعلم أن تقول لا أعرف، فإذا تم استخدامها في موطنها المناسب فستجد أنك ستكررها كثيراً".

س مهما استعددت بصورة جيدة، دائماً ما أجد أن المحاور يقوم باستعجالي. وهذا يفقدني توازني. كيف يمكنني الإبطاء من هذه العملية؟

ج *لن يكون من الممكن استخدام الأسلوب الطبيعي للمتحدث، ونعني به الوقفات الدرامية، وذلك لسبب بسيط وهو أن المحاور سرعان ما سيملأ هذه الوقفة بسؤال آخر! إن السبيل للتحكم في سرعتك هو التحكم في صوتك (وتنفسك) أثناء الرد. تذكر أن المحاور دائماً ما يكون في عجلة من أمره (حيث تكون هناك الكثير من الأمور التي يفكر فيها)، لكن لا حاجة بك أنت لكي تكون متعجلاً.*

س هل يمكن الاستعانة بملاحظات مكتوبة أثناء أي حديث تليفزيوني؟

ج *لا أنصح بهذا الأمر، حتى لو كانت المقابلة في الراديو. معظم هذه المقابلات تكون قصيرة، والسر الأساسي لنجاحك فيها هو أن تبدو مسيطراً على نفسك ومتمكناً من مادتك.*





الموضوعات المحظورة



من الأهداف الأساسية لكل خطاب هو الترفيه عن الجمهور، وهذا نادراً ما يحدث دون استخدام الدعابة. لكن هناك بعض القواعد التي تحكم تحدثك في موضوعات الدين والسياسة.

بوصفك خطيباً ناجحاً فمن الضروري عليك أن تكون على وعي بالعالم خارج مجال تخصصك، وعلى هذا فلن يكون من المفيد إطلاقاً استبعاد الإشارة إلى أية موضوعات سياسية.

إنني أكتب هذه النقطة بينما صخب يصم الآذان يتعالى من حولي. إنه بخصوص ذلك الجدل الناجم عن ما إذا كان علينا في عالم ما بعد أحداث الحادي عشر من سبتمبر أن نتخلى عن حرية الفرد لكي نحمي أنفسنا من خطر الإرهاب. كما أن التشريعات تتدفق عبر المجالس الديمقراطية المختلفة بغرض منع و/أو حظر الإساءة إلى أي شيء أو أي شخص. وصار المتحدثون يستبعدون أية إشارة للدين أو السياسة من خطبهم، لكني لا أفعل ذلك.

إن الهدف هو الترفيه عن كل أفراد الجمهور بالمادة التي تقدمها، وليس الإساءة إلى جزء منه، أو إشاعة العداء بين مجموعة منه وأخرى.

امنح نفسك سبعة أيام، ثم قم بتجميع أكبر كم من المواد المعروضة في وسائل الإعلام المختلفة عبر تلك المدة. ثم حدد مادتين (أخبار، مقولات، صور، أو أي شيء آخر) تنتميان لعالم السياسة ترى إمكانية تصنيفهما على أنهما يتصفان بالسخف الشديد. اجعل منهما أساساً لعملك ثم قم بـ"دمجهما" داخل حكاية أو دعابة طريفة بحيث يمكن استخدامهما في خطبك. تخلص من بعض الأجزاء وقم بالتركيز على أجزاء أخرى. قم بالتعديل فيهما. بالغ في طريقة عرضهما. ثم أضف لهما قدراً بسيطاً من أفكارك الخاصة. افعل ما تراه مناسباً.

أجل، عليك بوضع الموضوعات الحساسة في اعتبارك، لكن ما لم تخاطب مجموعة من أصحاب الرؤى السياسية المتطرفة، يمكنك أن تجد وفرة من المواد الطريفة من عالم السياسة تثري بها من خطابك. فقط تذكر أن تلك المواد يجب أن تكون:

- خفيفة ورقيقة، وليست ثقيلة جارحة.
- عامة، وليست خاصة بمجموعة بعينها.
- مضحكة حقاً.
- لطيفة، إن كانت متعلقة بأشخاص.

إليك مثالاً: يبدو أن ورق الحمام التقليدي بدأ يفقد بريقه في الولايات المتحدة الأمريكية وذلك بسبب منتج آخر يسمى (وأنا لا أختلق هذا الأمر) "المناديل المرطبة". سمعت ذات مرة أحد المتحدثين وهو يخاطب جمهوراً أمريكياً وبدأ كلامه بذكر هذه الحقيقة. ثم عقب عليها قائلاً إنه يشعر بأن هذه خطوة عظيمة بحق في تاريخ التطور البشري، وأن عينيه كادتا تدمعان الليلة الماضية وهو يقوم بإعداد الخطاب وكتابة هذه

فكرة ٤٠ ـ الموضوعات المحظورة

لمزيد من الأفكار عن الموضوعات الحساسة، انظر الفكرة رقم ١٥.

المعلومة البالغة الأهمية في تاريخ تطور البشر. كان ذلك مثالاً رائعاً على الكيفية التي يمكن بها عمل دعابة جيدة على شيء صار مألوفاً للجمهور، ودون الحاجة لأن يسيء لأي شخص.

حين أكون في الولايات المتحدة الأمريكية دائماً ما أعلق على النظام السياسي لديهم. ليس من المناسب التندر على الرئيس جورج دابليو بوش، حيث ستصير الدعابة قاسية وسيتم تلقيها بصور متباينة من قبل الجمهور، لكن يمكنك التندر قليلاً على أرنولد شوارزنيجر، بغض النظر عن نوعية الحضور: "حين عدت للعيش في إنجلترا تركت كاليفورنيا -خامس أقوى اقتصاد على مستوى العالم- أمانة بين أيديكم. وما الذي حدث؟ من تختارون ليحكمها؟" يضحك الجمهوريون لأنهم يرون الدعابة مضحكة وإيجابية، كما يضحك الديمقراطيون لأنهم يرون الدعابة مضحكة وسلبية؟

إنني مؤمن بأنه لا ينبغي على المتحدث أن يبحر عكس التيار، وذلك فيما يخص آراءه السياسية. قد لا تكون هذه هي وجهة نظرك الشخصية (وهي بالفعل ليست وجهة نظري الشخصية)، لكن الأمر لا يستحق الدخول في مشكلات بسببه، حيث إنك ستجد لا محالة من بين أفراد الجمهور من أي نوع من ينزعج من تعبيرك عن رأيك اللاذع هذا. سوف تجد أطناناً من المواد، في عالم السياسة، التي يمكن استخدامها دون الإساءة لأحد، والتي تقدم لك مادة طريفة مسلية بحق.

"لا ينبغي علي المتحدث ان يبحر عكس التيار، وذلك فيما يخص آراءه السياسية".

باري جيبونز

س **هل من المناسب التحدث عن أشخاص بعينهم من عالم السياسة كأمثلة أثبت بها وجهة نظري أثناء خطابي؟**

ج *إن كنت ستتحدث عن أشخاص، عليك بتوخي الحذر لئلا يؤدي حديثك هذا إلى حدوث شقاق بين أفراد الجمهور. إن الرئيس جورج دابليو بوش من الأشخاص الذين إما تحبهم أو تكرههم، ومن الصعب للغاية استخدامه كمثال حي (رغم وفرة المواد المتاحة بخصوصه) إلا إذا كنت متيقناً من أن جمهورك يقع في معسكر واحد فيما يخص رأيهم به. من المناسب أيضاً أن تتحدث برفق حين التحدث عن أشخاص بعينهم، وإلا فقد يعد حديثك بمثابة "الإساءة" إليهم.*

س **كيف يمكنني التأكد من أنني لن أدان بالتشهير حين التحدث عن شخصيات محددة بصورة سلبية أثناء حديثي؟**

ج *هذا موضوع مهم بحق، لذا انسخ هذه الجزئية واجعلها في متناول يدك لتقرأها من حين لآخر. سوف تكون مذنباً بالتشهير حين تقول معلومة غير صحيحة عن شخص محدد، وبغرض تشويه سمعته. كل كلمات العبارة السابقة مهمة، لكن أهمها هو كلمة "غير صحيحة". يدان الكثير من المتحدثين بتهمة التشهير لأنهم لم يتحروا الدقة في المعلومات التي قالوها، وليس لأنهم كانوا يقصدون تشويه سمعة الشخص المعني. إن كنت ستشير في معرض حديثك لشخص بعينه، تحقق من الحقائق المذكورة بشأنه، وإن شككت في معلومة، فقم بحذفها من الأساس.*



المشكلات غير المتوقعة

قد يحدث عند التحدث أمام جمهور أن تقع مشكلات غير متوقعة، تلك اللحظات المباغتة التي تدرك فيها أنه رغم كل ذلك التخطيط والتحقق الذي قمت به، فإن خطئاً كبيراً قد حدث.

ومما يزيد من خوفك هو تخلي جميع من حولك (على سبيل المثال المنظمون أو المنتجون، وغيرهم) عنك في مثل تلك اللحظات العصيبة...

لكن ربما يكون ذلك هو ما يمكنك من تحويل عرضك إلى عرض ناجح (لا ينسى).

تنقسم تلك المشكلات إلى نوعين، ولقد مررت بكليهما. النوع الأكثر شيوعاً هو حدوث خلل جزئي أو كلي في نظام الصوت و/أو المايكروفون (ومن واقع خبرتي فإن مواجهة الخلل الجزئي تكون أصعب). النوع الآخر يحدث حين يفشل الشخص أو الجهاز المسئول عن عرض الوسائل البصرية المساعدة في عمله، تاركاً الجمهور محدقاً في شاشة بيضاء.

يمكنك الخروج منتصراً من كل هذه المواقف، لكن لعمل ذلك يلزمك أمران، واللذان يزداد تمكن المتحدث منهما كلما ازدادت خبرته. أول هذين الأمرين وأصعبهما هو أن تحافظ على هدوء أعصابك. سيكون عليك أن تتمالك نفسك وتتحكم في أعصابك، ولن يمكنك عمل ذلك إن كنت تشعر بالذعر.

٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

من الأمور التي تستحق التدرب عليها التحدث بصوت عالٍ، تحسباً لفشل نظام الصوت أثناء حديثك. فبسبب الجودة العالية لأنظمة الصوت الحديثة صرنا نميل لإهمال استغلال قدرات أصواتنا الطبيعية. كان ديموسينيس، في اليونان القديمة، يتدرب علي التحدث بصوته الخطابي أمام البحر وذلك حتى يتمكن من الوصول بصوته إلي أكبر عدد من أفراد الجمهور، لكنك إن قمت بالسير علي شاطئ البحر والصراخ عالياً في أيامنا هذه فقد يتم القبض عليك. لكني أنصحك بالتدرب علي التحدث بصوت مرتفع إن وجدت مكاناً هادئاً يصلح لذلك. سوف تكتشف الفارق بين الصراخ والخطابة، فالأول ما هو إلا صياح بصوت عالٍ، أما الثاني فمتعلق بالتنفس ومخارج الألفاظ وسرعة الإلقاء.

الأمر الثاني مساوٍ في الأهمية للأمر الأول، حيث إنه يساعدك على الحفاظ على هدوئك. كرر هذه العبارة لنفسك: إن الجمهور إلى جانبي. تذكر أن الجمهور، إلى أن تقنعه بعكس ذلك، معجب بك لكونك قادراً على عمل شيء يخافون منه، ألا وهو التحدث أمام جمع من الناس. إن صارت الأمور أصعب عليك (بوضوح)، فسوف تكسب قلوبهم بصورة أكبر. وهذا سلاح رائع متوفر لك في مثل هذه الظروف. لا تخجل؛ استخدمه.

إذا فشل نظام الصوت، فستحكم الظروف موقفك بصورة كبيرة. فإن كنت تواجه جمهوراً مكوناً من ١٥٠٠٠ شخص فلن يمكنك فعل الكثير في هذا الموقف، لكن في غالبية المواقف قد يدهشك -ويدهش جمهورك- ما يمكن لأحبالك الصوتية وجدران القاعة العاكسة للصوت والنوايا الحسنة أن تحققه. أول ما عليك فعله هو إخبار الجمهور بما حدث (ويفضل أن تؤكد أن الخطأ ليس خطأك). فأنت من خلال ذلك توضح لهم أنكم جميعاً في قارب واحد ("حسناً أيها الرفاق: أنا هنا، وأنتم هنا، ولن ندع هذا الموقف يتغلب علينا"). بعدها خذ عدة دقائق لتستعرض الخيارات التي توفرها لك القاعة. إن كنت تقف على خشبة مسرح، انزل من عليها. انظر ما إن كان يمكنك الاختلاط

فكرة ٤١ ـ المشكلات غير المتوقعة

لمزيد من الأفكار عن سرعة الحديث والتنفس انظر الفكرة رقم ١٣.

بالجمهور، وافعل شيئاً قد يبدو سخيفاً مثل الوقوف على كرسي والتحدث إليهم من وسطهم. أكثر من الإشارة بيديك، ألق بعض الدعابات. اجعل الجالسين في الصفوف الخلفية يتحركون للصفوف الأمامية إن كان هناك مكان بها. تحرك بين الجمهور (مصطحباً الكرسي معك)، وتحدث من مواضع مختلفة. أظهر قدراً أكبر من الطاقة وأكثر من إشارات الأيدي وارفع صوتك عما هو معتاد بالنسبة لك. ركز على بعض أفراد الجمهور الجالسين في الخلف وتحدث (بصوت عالٍ) إليهم. ستعرف ما إن كانوا قادرين على سماعك من خلال استجاباتهم. فقط حاول وقد تتلقى استجابة أعلى من تلك التي تتلقاها في الأحوال العادية. وفي هذه الحالة ابدأ التفكير في التقليل من استخدام المايكروفون.

إن تطلبت وسائلك البصرية وجود جهاز و/أو شخص يقوم بتشغيلها، عليك بالتخطيط لما ستفعل في حالة حدوث خطأ ما. تدرب على تلخيص محتوى شرائحك لفظياً، وخذ منها نسخاً ورقية إن استطعت. ومجدداً، إن حدث خطأ ما فقم بتعريف الجمهور بما حدث ثم قم بالارتجال لفظياً. وأعتقد أنك لو مررت بموقف كهذا فسوف تميل مستقبلاً للتقليل من الوسائل البصرية المعاونة التي تستخدمها.

"لا تفزع كابتن ماينوارينج، لا تفزع..."

العريف جونز في المسلسل الكوميدي دادز آرمي.



س **ماذا يمكنني أن أفعل إن كان الخطأ خطئي، على سبيل المثال كأن أدرك فجأة أنني أسأت الحكم على جمهوري و/أو المواد الخاصة بي؟**

ج *سيتغير أمر واحد فقط. لايزال عليك الحفاظ على أعصابك والسيطرة على نفسك، لكن سيكون عليك عمل هذين الأمرين دون الاستعانة بدعم الجمهور. قد يكون الأمر أصعب، لكنه ليس مستحيلاً. من المفترض أنك قد قسّمت مادتك إلى قطاعات مستقلة، لذا سيكون عليك أن تحذف البعض وعرض البعض الآخر وأنت في عفو اللحظة. من الأشياء التي ستساعدك أيضاً الاحتفاظ بمكتبة بديلة من الحكايات الطريفة والمراجع والأمثلة والقصص التي يمكنك اللجوء إليها كي تغير من المحتوى و/أو الأسلوب الخاص بخطابك.*

س **ماذا سيحدث إن اكتشفت فجأة أنني قد أغفلت جزءاً مهماً من خطابي؟ هل يمكنني العودة إليه والتحدث عنه؟**

ج *لا، إلا إذا كان ما نسيت يمثل نقطة متكاملة في خطابك. يمثل هذا الأمر ضربة موجعة لثقة المتحدث بنفسه لكن في الحقيقة لن يلاحظ معظم أفراد الجمهور أن إحدى النقاط قد أغفلت. لقد حدث ما حدث، ولا داعٍ لأن تزيد من ارتباكك ومن حيرة الجمهور عن طريق محاولة تصحيح خطئك. فقط واصل الطريق واضعاً في ذهنك أمراً مهماً وهو: أنك تدين لنفسك وجمهورك بخاتمة جيدة لخطابك.*

فكرة ٤١ ـ المشكلات غير المتوقعة





لخاتمة



اك اختلاف كبير في الآراء بين الخطباء والمحاضرين من جهة وبين من كتبون عن موضوع الخطابة من جهة أخرى (والذين ليس بالضرورة أن ونوا نفس الأشخاص) بشأن الكيفية التي عليك أن تختتم خطابك بها.

كن في المقابل ليس هناك اختلاف كبير حول حقيقة أن الخاتمة تعد أهم جزء في خطابك.

إن الدقيقة الأخيرة في خطابك هي التي ستحدد ما سيذكره الجمهور عنك وعن خطابك. فسواء سار الخطاب بصورة جيدة أو سيئة، تمثل الخاتمة فرصة جديدة للمتحدث لكي يترك صورة إيجابية عنه في أذهان الجمهور. إن سارت الخاتمة بصورة طيبة، فسوف تعزز من نجاح خطابك. أما إن سارت بصورة سيئة، فليس بوسعك سوى تداركها المرة القادمة. يتركز الخلاف حول كيفية صياغة خاتمة حديثك بحيث تترك الأثر المنشود، وهو الأمر الذي يتطلب منك التفكير والتخطيط.

لنستعرض وجهات النظر المختلفة في هذا الصدد بسرعة. توجد على مكتبي مجلدات كثيرة خاصة بموضوع الخطابة والتي تتبنى المنهج المطول الأكثر تعقيداً في وضع خاتمة أي حديث. فالخاتمة (كما تقول هذه الكتب) ينبغي أن تحوي ملخصاً للحقائق والبراهين الرئيسية، وتكراراً لعرض الشرائح الأساسية، وتقديم اقتراحات وخطط عمل مستقبلية، إلى جانب سرد أو

قم بعمل خاتمتين مختلفتين لخطابك. وبالنسبة لكليهما، قم ببناء الخاتمة بادئاً بآخر كلمة من آخر سطر. ينبغي أن تكون هذه الكلمة هي أكثر نقاط الخطاب التي تحفز الجمهور على الضحك. قد تختتم هذه الكلمة قصة أو حكاية طريفة أو دعابة، المهم أن تكون الخاتمتان اللتان اخترتهما هما أفضل ما لديك. بعد ذلك، إن كنت تستخدم بطاقات للملاحظات، قم بوضع هاتين النهايتين على بطاقتين بلونين مختلفين، وضعهما في موضع منفصل عن بقية البطاقات. وهكذا بعد أن تقرر أيهما أنسب لك يمكنك الانتقال إليها بعد أي جزء من أجزاء خطابك إن حدث أن قررت الختام بصورة مبكرة.

وصف المراجع والبيانات الموزعة على الجمهور، ثم شكر الجمهور على صبره مع توجيه الدعوة لتلقي أية أسئلة. في رأيي ليست تلك بخاتمة، بل هي أشبه بالحصار. فلو كنت فرداً من الجمهور لشعرت بالملل الشديد خلالها. على النقيض من ذلك هناك من يدعو لأن تقدم نقطتك الأخيرة بصورة جيدة، ثم تقوم بإنهاء خطابك نهائياً وذلك بأن تقول "أشكركم" ثم تمضي لحال سبيلك. لكن تلك ليست بخاتمة، بل هي توقف مباغت. كما أرى أنها فرصة ضائعة.

إليك أفكاري حيال هذا الأمر:

- فكر في الخاتمة بوصفها جزءاً أساسياً قائماً بذاته من خطابك. فهي تحتاج للتخطيط وأن تضع فيها أفضل ما لديك من مواد. وينبغي أن تأتي الخاتمة بعد أقوى نقاط خطابك.

- ينبغي الاتسام بالإيجابية والثقة في الخاتمة. تجنب عبارات الاعتذار ("آسف لإطالتي عليكم")، وتجنب العبارات الركيكة ("أعتقد أن هذه هي النهاية").

فكرة ٤٢ ـ الخاتمة

- ينبغي أن تضم ملخصاً للنقاط الأساسية و/أو الاقتراحات التي قدمتها. ولا يعني هذا العودة لاستعراض الوسائل البصرية المعاونة أو إعادة تكرار أجزاء كاملة من خطابك، بل يعني تقديم ملخص بليغ مقتضب يتسم بالحيوية لا يتجاوز طوله بضع نقاط. ستكون هذه فرصة جيدة للإشارة باختصار إلى أهدافك الافتتاحية، وإن فعلتها بصورة سليمة، فستكون تلك هي المرة الثالثة التي تكرر فيها النقاط التي تود أن يفكر فيها الجمهور ويتذكرها.

لمزيد من الأفكار بشأن وضع بنية خطابك انظر الفكرة رقم ١٤.

- قم بتنبيه الجمهور إلى أنك ستبدأ الخاتمة. في نهاية آخر نقاطك الأساسية استخدم عبارة ربط (على سبيل المثال: "لابد أن أنتهي في غضون الدقيقتين وذلك حتى تتمكنوا من استخدام المرحاض قبل أن يغلقوا المكان ...") ثم ابدأ في سردها، من خلال تقديم الملخص في الغالب. هذا التنبيه يؤدي لأمرين. بالنسبة لأولئك الذين لم يكونوا مستمتعين بخطابك (تصور ذلك!) سيجعلهم هذا منتبهين متيقظين مرة أخرى، وهو ما يعطيك فرصة أخيرة لكسبهم إلى جانبك. أما هؤلاء الذين كانوا يستمتعون بخطابك (وأغلبهم كذلك بالطبع) فسوف يريدون الاستمتاع بالكلمات القليلة الأخيرة – وسيكونون أكثر استعداداً لتذكر الخاتمة التي ستلقيها عليهم.

- ما لم تكن من الأشخاص المتجهمين النكديين، أنصحك بأن تستخدم قدراً من الفكاهة حين ختام حديثك. فمن واقع خبرتي –مع جمهوري الخاص أو من خلال مشاهدة جمهور المتحدثين الآخرين– لا توجد وسيلة أفضل لختام أي خطاب من أن تجعل جمهورك يضحك من قلبه. وإن أضفت كلمة "أشكركم" إلى ذلك فمن المؤكد أن يتحول ذلك الضحك إلى هتاف استحسان وإطراء عليك، ومن واقع خبرتي أرى أن مستوى كل منهما مرتبط بالآخر.

"الخطبة تشبه العلاقة الغرامية. يمكن لأي أحمق أن يبدأ واحدة، لكن إنهاءها يتطلب من المرء مهارة عظيمة".

لورد مانكروفت،
كاتب وسياسي بريطاني.

٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

س إن كنت أرى أنه من المناسب أن أذكر مصادري و / أو مراجعي، لكني لا أريد أن أجعل الخاتمة مزدحمة بالعديد من الأشياء، فكيف يمكنني عمل ذلك؟

ج *لن أفعل ذلك بصورة لفظية. إن كان الغرض من تلك القائمة قراءتها أو استخدامها كمرجع مستقبلي، فاطبعها واعمل نسخ منها. بعد خفوت الهتاف و التصفيق في نهاية حديثك قم أنت أو منظم الحدث بالإعلان عن توفر نسخ يمكن أخذها في طريق الخروج لمن هو مهتم بهذا الأمر.*

س حدث لي في بعض المرات بعدما أنهي خطابي، مصحوباً بهتاف وتصفيق الجمهور، أنني فقدت بعضاً من التأثير المنشود بسبب عدم معرفة أي شخص بما سيحدث بعد ذلك. حيث يسود نوع من الفراغ. هل هي مهمتي أن أملأ هذا الفراغ؟

ج *ليست تلك مسئوليتك، لكنك أنت الملوم إن سمحت لهذا الموقف أن يتسبب في النيل من نجاحك. عليك قبل البدء في أي خطبة أن تعرف بجلاء ما سيحدث فور انتهائك من خطابك. إن كنت تقف على خشبة مسرح، سيكون من الأفضل أن تغادرها بينما التصفيق لم يخفت بعد. إن كنت تعمل بصحبة منظم حدث أو مقدم، عليك بالاتفاق بأن يقوم ذلك الشخص بنفسه (أو بصوته عبر نظام الصوت) بالإعلان عن انتهاء خطابك وإعلام الجمهور بما سيحدث بعد ذلك.*

النقد البنَّاء



لكي تتحسن في عملك كمتحدث يجب أن تتقبل النقد الموجه إليك.

إن جميع المتحدثين يملكون اعتزازاً بذاتهم، وقدراً من الثقة بالنفس قد يقود في بعض الأحيان إلى الغرور.

إن الاعتزاز والثقة بالنفس، بقدر معقول، تعد من السمات المهمة للمتحدث راسخ القدم. لكن ما من متحدث لا يحتاج إلى عملية متواصلة من التحسينات البسيطة من أجل إطلاق العنان لأقصى قدراته. يطلق اليابانيون على هذا الأمر اسم الـ"كايزن"، وهي العملية التي يتم من خلالها السعي النشط وراء تلقي النقد البناء بوصفه جزءاً من عملية الارتقاء بالذات. والعجيب في الأمر أن المتحدثين العظام يملكون مهارات استماع عظيمة مثلما يملكون مهارات تحدث عظيمة.

لا يوجد ما يمنح المتحدث النشوة أكثر من صوت التصفيق النابع من القلب في نهاية حديثه. لكن ما قد يخفى عن المتحدث السعيد بهذا التصفيق هو أنه قد يحمل معاني مختلفة، على سبيل المثال:

- خطبة رائعة! يا للروعة، لقد استمتعت بها حقاً!
- واو واو واو (هذه ضوضاء غريبة يصدرها الجمهور الأمريكي فقط، وهي تعني نفس المعنى السابق تقريباً).

أثناء مناقشتك مع منظم الحدث قبل إلقائك الخطاب، اسأل ما إن كان سيتم إجراء استطلاع رسمي للرأي بين أفراد الجمهور بعد الخطاب. إن كان سيتم عمل ذلك، اطلب الحصول على نسخة منه مقدماً، وقل بأنك مهتم بأن تبني خطابك اعتماداً على معايير النجاح الرسمية المصممة لهذا الحدث. سيمدك هذا بفكرة عما يتطلع إليه المنظمون، وهو ما قد يعينك في وضع محتوى خطابك وأيضاً في أسلوب إلقائه.

لكن، قد يعني نفس التصفيق ما يلي:

- حمداً لله أن الخطاب قد انتهى. لقد تعذبنا به، والآن فلنتنفس الصعداء.
- ماذا؟ آه — آسف، لقد غفوت للحظات. هل انتهى الخطاب؟ رائع، الآن يمكنني الذهاب لتفقد البريد الصوتي.
- حان وقت تناول الطعام.

من المهم أن تتمكن من ملاحظة أن الأمور الثلاثة الأخيرة سيتم التعبير عنها بنفس الفعل، وأن تعرف سبب ذلك. لقد عملت في الخطابة -بصورة احترافية- لأكثر من عشر سنوات، ويبدو الأمر وكأنني صرت شخصاً مختلفاً تماماً عن ذلك الشخص الذي كنت عليه عند بدايتي. فباستثناء مظهري الذي لم يتغير كثيراً، فإن كل شيء آخر قد اختلف، رغم أن هذا لم يتم على هيئة ثورة مفاجئة. لقد تطلب الأمر مني قدراً كبيراً من التفكير، ودراسة عروضي السابقة وتحديد الأساليب التي أفلحت معي وتلك التي لم تفلح. كان هناك قدر كبير من المحاولة والخطأ. كما كان هناك قدر كبير من الاستماع إلى الآراء الناقدة، سواء بصورة رسمية أو بصورة غير رسمية. ونتيجة لذلك لم أقم بإلقاء خطبتين متماثلتين، وكان التأثير الكلي الذي جرى على مدار عقد كامل عميقاً بحق.

أما الآن فإنك كمتحدث تتلقى عوناً كبيراً من خلال "استطلاعات الرأي" التي تسود ثقافتنا في العصر الحديث. حيث يُطلب من الجمهور بصورة روتينية أن يقوموا بملء استبيانات عن الخطب التي يحضرونها، خاصة إن كان المحاضر مدفوع الأجر. ليس هذا الوقت أو المكان

فكرة ٤٣ ـ النقد البنّاء

الملائمين لمناقشة تلك السمة الحضارية الغبية، لكني أرى، إلى جانب حقيقة أن كل الاستبيانات من هذا النوع مصممة بغرض إعطاء أخبار طيبة (لهؤلاء الذين لم يكونوا ليحصلوا عليها من مكان آخر)، إنها وسيلة مفيدة تمد المتحدث بصورة عن أدائه –رغم كونها ليست الوسيلة الوحيدة. إن طُلب من الجمهور أن يملأ مثل تلك الاستبيانات، احرص على الحصول على النتائج– حتى لو لم يتم إرسالها لك طواعية.

إن العمل بتفاهم مع منظم الحدث يعد من مفاتيح النجاح. لمزيد من النصائح حول هذا الأمر، انظر الفكرة رقم ٢.

أرى أن هناك ثلاثة وسائل إضافية تمكنك من الحصول على رأي الجمهور في خطابك:

- الاختلاط بالجمهور بعد نهاية خطابك. لن يقال لك نقد صريح في وجهك، لكن إذا ما تمتعت بقوة ملاحظة كافية فقد تلتقط أجزاء من الحوارات التي تجري إلى جوارك. كما يمكنك الحصول على رأي موضوعي في خطابك من خلال التحدث إلى فريق الإنتاج و/أو الصوت (إن كان هناك واحد). اسألهم إن كان لديهم أية آراء فنية على أدائك.
- احرص أيما حرص على أن تكتب (أو ترسل بريداً إليكترونياً) إلى منظم الحدث (أو الشخص الذي دعاك للحديث) بعد انتهاء الحدث. الهدف الأساسي لرسالتك هو أن تشكره، لكن ينبغي أن تطلب أيضاً أية تعليقات و/أو آراء، سواء خاصة به أو نيابة عن الجمهور. لقد وجدت أن هذا من المصادر الخصبة للآراء، خاصة حين يجد الشخص الآخر انه غير مضطر لمواجهتك شخصياً والاكتفاء بإرسال رسالة عادية أو بريد إليكتروني.
- إن تم التعاقد معك من قبل وكالة متخصصة، احرص على إخبارهم بأن يرسلوا إليك أية آراء تصلهم عن عرضك. يعد هذا من أكثر المصادر التي قد تمدك بالأخبار السيئة، كما قد يكون مصدرك الأفضل لأي مواد تحتاجها للتحسين من ذاتك.

"منذ أن بدأت الحديث، طُلب مني أن اصمت".

كات ستيفنز

س **بعد أن رأيت العديد من استمارات الرأي الخاصة بالخطب، قمت بتصميم واحدة خاصة بي أقوم بمنحها للجمهور بعد الانتهاء من خطبي. وهي مكونة من خمسة أسئلة اختيار من متعدد تخص جوانب متعددة من حديثي، مثل محتواه ومدى إلمامي بالموضوع، وقيمة الترفيه، إلخ. هل يمكنني الاعتماد على هذه الاستمارة كوسيلة للحصول على رأي شامل عن أدائي؟**

ج *حسناً، طالما أنك تجشمت مشقة إعداد هذه الاستمارة، ومستعد لتوزيعها على الجمهور بعد نهاية كل خطبة من خطبك ثم تحليل النتائج والاستفادة منها، فأتمنى لك حظاً سعيداً. سوف تصادف بعض الأشياء المفيدة، لكنني مازلت على تشككي في مدى جدوى هذه الأشياء. أعتقد أنها تصمم بحيث تخدم أغراض مصمميها. فقط اسأل بصورة طبيعية واستمع بحرص.*

س **أطلب من زوجتي الاستماع إلى بروفة خطابي في المنزل. أليست تلك أفضل وسيلة للحصول على رأي بخصوص خطابي؟**

ج *لست من مؤيدي إجبار زوجتك أو صديقك المقرب على انتقادك أثناء التدرب على خطابك في المنزل. فمهما حاولت فلن يمكنك محاكاة الظروف الطبيعية التي ستلقي بها خطابك بينما أنت في منزلك، دون جمهور حى أمامك. لكنني من مؤيدي فكرة جعل شخص مقرب لك يجلس بين أفراد الجمهور من حين لآخر بحيث ينقل لك استجابات الجمهور.*



الاتفاق على لقاءات قادمة



هذه الفكرة تخص المتحدثين الذين يرغبون في إلقاء المزيد من الخطب. بالنسبة للبعض قد يكون السبب وراء ذلك هو أن هذه مهنتهم. وبالنسبة لآخرين قد يكون هذا الأمر مجزياً بصورة مختلفة.

لكن بالنسبة للجميع، فإن أنسب وقت للاتفاق على لقاءات قادمة هو عقب انتهائك من إلقاء خطابك بنجاح.

فبينما صدى التصفيق لا يزال يتردد بين جنبات القاعة وصورة المتحدث الناجح لا تزال حية في أذهان الحضور، سيغمر الكثيرين شعور بالسعادة. فكل من الجمهور والمنظمين والمسئولين عن الأعمال التقنية سيكونون سعداء راضين عن المتحدث. وإن كانت هناك احتمالية للقيام بأي عمل مستقبلي مع أي من هؤلاء الأشخاص، فأفضل وقت للتأكيد عليه هو الآن، في هذه اللحظة. فإن انتظرت يوماً واحداً لضاع ٩٠٪ من الأثر الذي حققته هباءً.

قد يدهش كلامي هذا العديد من المتحدثين، حتى هؤلاء ذوو الخبرة. قد يظن البعض أن الفترة التي تعقب إلقاء خطبة ناجحة هي آخر وقت يسعى فيه المرء لتأمين عمل مستقبلي، أليس كذلك؟ أعني أنك تحدثت بالفعل إلى هذا الجمهور، وبالتأكيد لن يريدوا أن يسمعوا منك أي حديث في الوقت القريب، أليس كذلك؟ إضافة إلى هذا، أليست تلك الفترة التي تعقب إلقاءك لخطبة ناجحة هي أفضل فترة تقوم فيها بالتأكيد على نجاح خطابك من خلال الاختلاط بالجمهور وتلقي أسئلتهم؟

إياك أن تبدأ أي خطاب لك دون بعض الدعاية لذاتك. بالنسبة لي تكون هذه عبارة عن بضع بطاقات عمل ومفكرة صغيرة وقلم. قد يصعب أحياناً بعد إلقائك خطاباً ناجحاً أن تعود إلي حقيبة مستنداتك لتأخذ هذه الأشياء. فسوف يمطرك من يهتمون بمعرفة المزيد عنك بالأسئلة و/أو الاستفسارات على الفور، وهؤلاء هم الأشخاص الذين ينبغي عليك متابعتهم. كما سيكون الوقت المتاح لك لكي تقدم عرضاً ترويجياً للمسئولين عن الأعمال التقنية ضيقاً للغاية، وذلك لأن عقولهم وأجسادهم ستكون منشغلة بالمتحدث التالي و/أو المكان التالي.

النقطة الأخيرة جديرة بالاهتمام، لكنها لا تتعارض مع الفكرة الأساسية وهي الترويج لنفسك حتى تجعل من يومك نجاحاً باهراً. إن المتحدثين الذين يرغبون في أن يستعين الناس بخدماتهم سيكون عليهم الترويج لمنتجهم، ألا وهو هم أنفسهم. ومثل أي رجال مبيعات سيكون عليهم تحين الفرص المناسبة. ولقد اكتشفت، بالصدفة وبالتفكير العميق كذلك، أن الثلاثين دقيقة التي تعقب الخطبة الناجحة هي أفضل وقت يمكن فيه الحصول على فرص عمل مستقبلية جيدة.

وإليك الكيفية التي يسير بها الأمر:

- بالطبع قد لا يرغب الجمهور الذي سمع منك للتو في السماع منك في المستقبل القريب لكنهم، كأفراد، عادة ما يعودون لممارسة حياتهم العادية. فإن شاهدوك وأنت تؤدي بصورة حسنة، واستمتعوا بكونهم جزءاً من تلك التجربة، قد يبحثون في عقولهم عن فرص للاستعانة بك في حياتهم مستقبلاً، في أحداث يقومون هم بتنظيمها أو يكون لهم تأثير عليها. إن حضرت بنفسك عرضاً لأحد المتحدثين، بوصفك واحداً من الجمهور، فستكون أكثر ثقة حين تقرر الاستعانة به (أو ترشيحه) لحدث مستقبلي. ألقيت محاضرة ذات مرة في مؤتمر لإحدى شبكات التوزيع

فكرة ٤٤ ـ الاتفاق على لقاءات قادمة

في الولايات المتحدة الأمريكية، وبعده مباشرة طلبت مني مؤسسة من جنوب إفريقيا تعمل في نفس المجال إلقاء خطاب. وبالفعل قمت بإلقاء هذا الخطاب في كيب تاون، وبعده مباشرة طلب مني أحد الحاضرين والمنتمي لمؤسسة مختلفة كلية إلقاء خطاب آخر في جوهانسبرج...

للقيام بعملية الترويج لنفسك بصورة أكثر رقياً، انظر الفكرة ٥٠.

- إن عملت بصحبة مسئولي إنتاج أو أعمال تقنية، اعمل على أن تجدهم بعد إلقاء الخطاب لكي تشكرهم. ولا يضير في شيء أن توحي لهم بأن نجاحك بالكامل كان مبنياً على عملهم. اهتم بتفاصيل عملهم وإن اتضح أن هذه هي مهنتهم الأساسية (أي أنهم يتنقلون من اجتماع لآخر، ومن مؤتمر لآخر)، احرص على أن يكون معهم تفاصيل الاتصال الخاصة بك. سوف تندهش من عدد المرات التي يقوم فيها منظمو المؤتمرات بتحديد الموعد ثم حجز المكان ثم استئجار شركة الإنتاج وبعد كل ذلك يسألون تلك الشركة عمن يرشحونه للتحدث في هذا المؤتمر.

- إن أحسنت إلقاء الخطاب، فلابد وأن يشاركك منظم الحدث هذا النجاح. يحب المنظمون هذا الأمر. وقد يكون هذا المنظم مسئولاً عن تنظيم حدث آخر، ربما في إطار نفس المنظمة، في مكان آخر؛ لذا ستكون فكرة استعانته بك كي يحسن من صورته بها كم ضئيل (للغاية) من المخاطرة. كم من هذه الفرص يأتي عبر العام؟ ستكون أنانياً إن لم تقدم لهم تلك الفرصة...

"انتهز اللحظة الحاضرة، ولا تثق بما سيجلبه لك الغد".

هوراس



أسئلة الجمهور



تضمن العديد من الدعوات التي أتلقاها لإلقاء خطاب عمل جلسة نقاش في نهاية الخطاب لتلقي أسئلة الجمهور. وأول ما أفعله حين يحدث هذا هو أن أحاول إقناع منظم الحدث بعدم إجرائها.

من واقع خبرتي أرى أن هذه الجلسات بها خطورة عالية، ولا يكون النفع المرجو منها كبيراً وذلك لكل الأطراف المشاركة.

إن إنهاء الخطاب بنجاح ثم بدء جلسة نقاشية لتلقي أسئلة الجمهور هو أشبه بفوزك بالميدالية الذهبية في سباق المائة متر ثم التحول نحو مسابقة الوثب الطويل لتجربة حظك بها. إنني لا أدعوك للتوقف عن التواصل مع الجمهور بعد خطابك، كما لا أقول إنه من الخطأ أن تترك أي سؤال دون إجابة. فمن المحال أن تجيب عن كل التساؤلات، والعديد من خطبي مصممة في الأساس لغرض إثارة الأسئلة. إن ما أقول هو أن البدء في جلسة نقاشية بعد الانتهاء من خطابك مباشرة ليس بالوقت أو الطريقة المناسبة لعمل ذلك.

وإليك الأسباب التي تدعوني لعدم تفضيل هذا الأمر:

- نادراً ما يوفر المنظمون التكنولوجيا السليمة اللازمة لعمل هذا الأمر. وبالطبع تكون الصعوبة أكبر كلما زاد عدد أفراد الجمهور، لكن ما لم يوجد نظام صوت جيد وقابل للتنقل، سيكون الأمر محبطاً بحق إن تجاوز عدد أفراد الجمهور المائة فرد. حيث سيجاهد الجميع لسماع السؤال المُلقى، ناهيك عن صعود بعض أفراد الجمهور فوق أكتاف بعضهم البعض كي يصلوا إلى المايكروفون.

إن لم تكن واقفاً بالفعل فقم بالوقوف في المكان الذي تجلس به الآن. ثم تجول مشيراً إلي الأشياء الموجودة بالغرفة حولك ناطقاً أسماءها. بعد فعل ذلك لعدة دقائق، قم بعمل نفس الأمر لكن مع اختلاف بسيط وهو أن تشير إلى الشيء لكن مع نطق اسم الشيء السابق عليه. هذا يجعلك تتعود على أن تقول شيئاً وأنت تفكر في شيء آخر. يتم استخدام هذا الأسلوب لتدريب مؤديي العروض الكوميدية "التلقائية"، وهو مفيد للغاية لكل متحدث يدخل في جلسة نقاشية.

- لقد أنهيت خطابك بصورة ناجحة، كما نأمل، وحظيت باستجابة جيدة من الجمهور. وطيلة مدة الخطبة كنت أنت المسيطر على خطابك وعلى طريقة إلقائه. أما الآن فقد استرخيت ولم تعد لك السيطرة، وهو ما قد يجعل أي متحدث "يقول شيئاً سخيفاً".
- إن منتدى النقاش المفتوح يمنح الفرصة لأي شخص للتحدث، وقد تُقابَل بنوعين من البشر لا يرغب أي متحدث في أن يقربا المايكروفون. النوع الأول هو "الهائمون" - والذين يواصلون الحديث لدقائق طويلة دون أن يقتربوا ولو على استحياء من النقطة التي يقصدونها. النوع الثاني هم "المتذمرون" (ويكونون من الرجال عادة) والذين تكون هناك أغراض معينة في نفوسهم حيال الحدث ككل وينتهزون الفرصة للكشف عنها في المايكروفون، حيث تكون آراؤهم متنكرة على صورة أسئلة موجهة لذلك المتحدث الذي لا شأن ولا ذنب له بالأمر ككل.

كيف يمكنك التعامل مع أية أسئلة تكون لدى الجمهور؟ الوسيلة التي أفضلها لعمل ذلك هي الاتفاق مع منظم أو مدير الحدث على أن يقوم بإعلام الجمهور بأمرين قبل أن أبدأ حديثي. الأول: أن يطلب بتهذيب من الجمهور ألا يتوجه بأي سؤال حتى نهاية خطابي. الثاني: تعريف الجمهور بأنك ستواصل البقاء على المسرح بعد انتهاء خطابك لكي تجيب عن أية أسئلة – أو تناقش أية أفكار أو تحديات تكون لدى أي فرد من أفراد الجمهور. بهذه الصورة سيحصل المهتمون بهذا الأمر على ما يريدون دون التشويش على بقية أفراد الجمهور، كما أن من يهابون

فكرة ٤٥ ـ أسئلة الجمهور

فكرة الوقوف والتحدث أمام جمع لن تفوتهم الفرصة.

أما إن تمسك المنظمون بموقفهم وأصروا على إجراء الجلسة النقاشية، فإليك مجموعة من الأفكار التي ستساعدك على التقليل من خطورة الموقف:

الثقة من المقومات الأساسية للتعامل مع أية جلسة نقاشية، لمزيد من الأفكار عن هذا الموضوع، انظر الفكرة رقم ٢٨.

- إن كان عدد الجمهور كبيراً، أصر على وجود الوسائل التكنولوجية الملائمة – وأن المايكروفون يمكن أن يصل إلى كل شخص.
- مع بداية الجلسة النقاشية من المحتمل أن تواجه بصمت مطبق. فلا أحد يحب أن يكون أول المتحدثين، لذا يمكنك الاستعانة بواحد أو اثنين من الأسئلة الافتراضية لكي تسألها بنفسك (مثل: "دائماً ما يسألني الكثيرون عن..." أو "ربما تتساءلون بشأن ...").
- حين يتم توجيه أي سؤال قم بتكراره على الجمهور عبر المايكروفون. هذا له فائدتان: حيث يؤكد أنك (وجمهورك) قد سمعت السؤال بصورة سليمة، كما يمنحك وقتاً للتفكير في الإجابة.
- تعامل مع كل سؤال بجدية. فأنت تشعر بالاسترخاء، وقد يغريك هذا بإهمال الأسئلة التي تراها سخيفة، بيد أن هذا الأمر قد يجعلك تخسر حب الجمهور الذي كنت قد كسبته من خلال خطابك.
- اذهب للمناطق المألوفة لك بأسرع ما يمكنك. غالباً ما سيكون لديك قدر كبير من المواد التي لم تستخدمها في تلك الخطبة تحديداً في هذا اليوم. إن كان هذا ممكناً، اعمل على استخدامها أثناء إجابتك للأسئلة، فمن السهل بمراحل أن تجيب مستخدماً مادة مألوفة لديك.

" طالما فتحت صندوق باندورا، فلا تندهش من احصنة طروادة التي ستخرج منه".

إرنست بيفين، سياسي بريطاني

- إياك والخداع. إن لم تكن تعرف الإجابة فقل هذا. ويمكنك أن تُعلي من شأنك في عيون جمهورك إن عرضت على من وجه عليك السؤال أن تعود إليه بالإجابة لاحقاً. وربما تطلب ممن يودون معرفة الإجابة أن يعطوا عناوين بريدهم الإليكترونية إلى منظم الحدث حتى تتمكن من الرد عليهم لاحقاً.

س **في واحدة من جلساتي النقاشية الأخيرة تعرضت لهجوم شديد من أحد أفراد الجمهور. لست واثقاً مما إن كنت أنا المعني بهذا أم أن شخصاً ما قد أغضبه، لكني شعرت بالظلم والضيق. هل يحق لي في هذه الحالة الرد عليه بصورة عدوانية؟**

ج *لن تجني شيئاً من وراء ذلك، حيث سيتحول الجمهور علىالفور ويسانده. إن تحدث معك شخص بعدوانية و/أو بصورة شخصية، حافظ على تهذيبك، وأوضح له أنك تحترم رأيه لكنك تختلف معه، ثم انتقل للمتحدث التالي.*

س **هل من المناسب أن أجعل أحد الأشخاص يوجه لي سؤالاً متفقاً عليه من قبل أثناء إحدى الجلسات النقاشية؟**

ج *نعم. وهذه وسيلة أخرى لكسر ذلك "الصمت المطبق" الذي يسود في البداية. قد يساعدك منظم أو مدير الحدث في هذا الأمر، فإن اتفقوا معك علىإجراء جلسة نقاشية، اقترح عليهم أن يبادروا بطرح سؤال ما إن وجدوا صمتاً من الجمهور في البداية. وإن كان الأمر ضرورياً يمكنك أن تمدهم ببعض الأسئلة "الودودة".*





الملاحظات المطبوعة

١٤

إن عملية توزيع الملاحظات المطبوعة على الجمهور في أعقاب حديثك هي أشبه بإجبار نفسك على إعطاء شيء غير مرغوب فيه لأشخاص غير مهتمين به.

في الأحوال النادرة التي يكون فيها من الملائم توزيع هذه الملاحظات، عليك بأخذ هذه العملية بكل جدية واستخدم تكنولوجيا الحاسب الآلي في إعداد هذه الملاحظات من أجل جعل العملية برمتها أفضل وأسهل وأرخص.

كنت قد قررت أن أصدمك بأن أخبرك بعدد الخطب والعروض، إلخ التي "تلقيتها" عبر سنوات حياتي، لكني عجزت عن عدها. لكني قمت بحساب عدد الملاحظات المطبوعة التي تلقيتها أثناء تلك المناسبات، وأعتقد أن النسبة تتراوح من ٥ إلى ١٠ بالمائة من إجمالي عدد ما حضرت من خطب وعروض. بعد ذلك قمت بحساب كم من هذه الملاحظات المطبوعة التي تلقيتها كنت أريده بالفعل، وكم منها قرأت بالفعل بعد عودتي للمنزل. لا مجال للخطأ في الحساب أو للتخمين هنا، حيث كان الرقم في كلتا الحالتين صفراً.

قد تكون محاضراً تعليمياً لا يستطيع أن تخيل إلقاء محاضرة دون تقديم ملخص مطبوع للمحاضرة و/أو قائمة بالقراءات المقترحة و/أو المراجع. لكن في معظم الأحوال تكون الخطبة أو المحاضرة حدثاً متكاملاً، ينتهي، بالنسبة لكل المشاركين فيه، بالتصفيق الختامي. قد تكون هناك حاجة من جانب أي من الأطراف لمتابعة نقاط معينة، لكني أرى، إن كنت قد أديت واجبك كمتحدث بالصورة اللائقة، هذا لن يهم إلا عدداً قليلاً للغاية من الجمهور و/أو أن عدداً قليلاً للغاية من العناصر هو الذي يستحق ذلك الانتباه الإضافي. وأنا لا أعتقد أن هناك سوى نوعين

اختصر من أقسام خطابك/نقاطه الأساسية بحيث تضعها في فقرات تتكون الواحدة منها من ثلاث جمل. ضعها في مربعات نص، مستخدماً برنامج الكتابة على الكمبيوتر. قم بترتيب مربعات النص بصورة تتوافق مع ترتيبها في خطابك. ثم ضع مربعين جديدين - واحد في أعلى الصفحة والآخر في أسفلها. في المربع العلوي ضع اسم العميل وتاريخ وموقع الحدث، وفي المربع السفلي ضع اسمك وبيانات الاتصال الخاصة بك. لديك الآن المخطط الأساسي للاحظاتك المطبوعة - والتي يمكنك التغيير فيها بسهولة (على سبيل المثال حين تريد إضافة أقسام جديدة أو بيانات عميل مختلف، إلخ).

فقط من الظروف هي التي تستدعي منك تسليم الجمهور ملاحظات مطبوعة، والتي تتضمن تكراراً لنقاط وردت في الخطبة ذاتها، وهي:

- حين يريد العميل -بل يصر على- هذا الأمر. وهذا شيء شائع الحدوث، ولا حيلة لك فيه. أحياناً ما يريد المنظمون أن يحصل الحاضرون على سجل مطبوع للحدث، وسوف يطلبون من المتحدث أن يقدم ملخصاً مصاغاً بشكل مناسب حتى يمكنهم ضمه لهذا السجل. في هذه الأحوال يكون العميل دائماً على حق، لذا ابتسم وتقبل الأمر.
- إن كنت بحاجة للإشارة إلى كم كبير من المعلومات و/أو البيانات في خطابك، قد يكون من المفيد ألا تتخم عرضك بالكثير من الشرائح والمراجع اللفظية. في هذه الحالة يجدر بك التركيز على النقاط المهمة في حديثك، على أن تضع النقاط الأقل أهمية في مطبوعة تعطيها للجمهور.

من وجهة نظري ليس مكمن الخطر في الملاحظات المطبوعة في الكسل (بأمانة!)، بل في أنها تحد من مرونة المتحدث. فطالما قررت توزيع ملاحظات مطبوعة تتضمن النقاط الأساسية لخطابك، فمن الطبيعي أن تقوم بتدوينها والاستقرار عليها قبل إلقاء خطابك. وهذا بدوره يلزمك بإلقاء المحتوى تماماً كما خططت - لكنني أؤمن بأن المتحدث الجيد ينبغي أن يحتفظ لنفسه بالحق في تغيير محتوى خطابه وترتيب نقاطه ومواطن التوكيد بمجرد أن "يستشعر" الحاجة لذلك من جمهوره.

فكرة ٤٦ ـ الملاحظات المطبوعة

إن اضطررت لتقديم ملاحظات مطبوعة، إليك بعض الأفكار التي تسهل من هذا الأمر عليك:

- لا تقم بتوزيع الملاحظات قبل (أو أثناء) الخطاب. فإلى جانب التشتيت الذي سيسببه لك تقليب الجمهور في الصفحات بينما أنت تتحدث، سوف يقلل امتلاك الجمهور لملخص خطابك ومعرفتهم لترتيب نقاطك من الأثر المنشود.
- اجعلها مختصرة قدر الإمكان. قم بتلخيص كل قسم من أقسام خطابك ونقاطه الأساسية إلى جملتين أو ثلاث بحيث إنه حين تتم قراءتها (إن حدث هذا من الأساس)، فإنها سوف تعيد إلى الذاكرة الكيفية التي شرحت بها النقطة بالكامل. إن كنت تقدم قائمة مصادر و/أو قراءات مقترحة و/أو مراجع، حاول قصرها على صفحة واحدة.
- جعلت التكنولوجيا هذا الأمر أسهل بكثير. إن استخدمت برنامجاً للنشر المكتبي على الكمبيوتر، فستستطيع تقليل تلك المهمة التي أثقلت كاهل أجيال من المتحدثين من قبلك إلى عملية بسيطة سريعة تنتج بها وثيقة احترافية مناسبة لكل عميل على حدة فيما لا يتجاوز النصف ساعة أو نحو ذلك. ومجدداً، أؤكد على ضرورة عدم تجاوز تلك الملاحظات الصفحة الواحدة في طولها، وأن تقلل من الحشو حين تلخيصك للنقاط الجوهرية. اعمل على تعظيم أثر كلماتك من خلال استخدام الألوان وأحجام الخطوط المختلفة.

لمزيد من الأفكار حول تنظيم خطابك على شكل أقسام محددة انظر الفكرة رقم ١٤.

"شكراً على تلك الذكرى الرائعة".

ليو روبين، مؤلف أغانٍ

"لا داعي للشكر يل ليو. إنه مجرد شيء بسيط يذكرك بخطابي. أتمنى أن تستمتع بقراءته مثلما استمتعت أنا بكتابته".

باري جيبونز

س **أستخدم الكثير من الشرائح، وأحضر معي نسخاً (ورقية) منها تحسباً لتعطل جهاز العرض الضوئي واضطراري للارتجال. هل من المناسب أن أتوسع في هذا الإجراء، بحيث أعطي أفراد الجمهور نسخاً من شرائح العرض بعد انتهاء خطابي؟**

ج *إذا استخدمتها كنسخة احتياطية، فإن فكرتك هذه معقولة للغاية، لكنها ستصير كابوساً إن قمت بتوزيعها على الجمهور. فإن قدم لي متحدث ما بعد انتهاء خطابه كومة من الأوراق التي تضم نسخاً من الشرائح العديدة التي استخدمها دون أن تتواجد في سياق خطبة مصاحبة، فسوف يؤثر هذا بالسلب سواء على رأيي فيه كمتحدث أو رأيي في خطابه. إن كنت ستوزع على جمهورك ملاحظات مطبوعة، أحسن تصميمها.*

س **ألا يعد توزيع الملاحظات المطبوعة فرصة جيدة لإمداد الجمهور باسمك وتفاصيل الاتصال بك أملاً في أن يستخدموها في أية فرص مستقبلية؟**

ج *إنني موافق علىضرورة الترويج لنفسك كمتحدث، وأتفق أيضاً على ضرورة الاستفادة من الأثر الإيجابي الفوري لخطابك، لكنني لا أعتقد أن الملاحظات المطبوعة هي أفضل وسيلة لعمل ذلك كما أنها، في حقيقة الأمر، قد تضيع عليك ميزة احتمال طلب نفس الحديث مرة أخرى من خلال تركيز الحوار كله على الفرص الماضية، وليست المستقبلية.*

التحدث كعضو في فريق



قد تكون أولى أو غالبية، المرات التي تتحدث بها عبارة عن التحدث كعضو في فريق.

وفي هذه الحالة ستتغير معايير نجاحك وطريقة سير عملية التحدث بصورة كبيرة.

حينما تتحدث بمفردك، يمكنك أن تضع لنفسك أهدافاً عالية إلى أقصى حد. فبكل بساطة لا يوجد ما يعيقك عن تحقيق ما تريد من أهداف سوى قدرتك على الإقناع والمصداقية (اللتين تراهما في ذاتك). لكن حين تكون جزءاً من مجموعة -سواء كنت أنت القائد أو مجرد عضو- فستتحدد أهدافكم من واقع نقاط القصور الخاصة بكم وليس نتاجاً لتضافر نقاط قوتكم. وفي هذا الصدد علمتني الخبرة قاعدة ذهبية: لا تعد بالكثير، وقدم أكثر مما وعدت به.

رغم أن كل مناسبة مختلفة بذاتها، فإنه يمكن رؤية بعض الأفكار المشتركة بينها جميعاً، لأنه مهما كان الاسم الذي يُطلَق عليها -ورش عمل،ندوات، حلقات نقاشية- فإنها صارت شائعة بدرجة كبيرة في عالم المؤسسات في وقتنا الحالي. فإن كان الجمهور قد تلقى عرضاً ما (والذي قد يكون العرض الذي قدمته أنت) فهناك حاجة واضحة لعدم ترك الأمر يتوقف عند هذا الحد. فدائماً ما تريد المؤسسات من جمهورها أن يتفهموا ما عرض عليهم وأن يشاركوا به بأنفسهم، على سبيل المثال أن يعرف أفراد الجمهور الكيفية التي يطبقون بها ما سمعوه في حياتهم. وحتى دون وجود متحدث رسمي، من الشائع الآن في المؤسسات أن تحاول إرساء مهارات الاستماع لدى

راجع واحدة من أخريات الخطب التي ألقيتها ثم قم بعمل ملخص لها، من صفحة واحدة، بحيث يتم عمل ورشة عمل بناء عليه.حدد أقوى أفكارك / آرائك/ اقتراحاتك، ثم اجعل المشاركين في ورشة العمل يطورون أفكارهم بشأن كيفية تطويعها وتطبيقها، وبشأن معايير النجاح الخاصة بها وما إلى ذلك. فكر في الدور الذي ستلعبه لتسهيل هذا الأمر، كم من الوقت سيحتاجون إليه، وكيفية تقديم التغذية الراجعة إليهم إلى جانب طريقة سير العملية برمتها. وفي المرة القادمة التي يسألك فيها أحدهم عما إذا كان بمقدورك تنظيم ورشة عمل كهذه، أجبه بكلمة "نعم" وأنت واثق من نفسك.

أفرادها (وهي العمليات التي يطلق عليها أسماء عديدة مثل "التفويض" و"التمكين" و"المشاركة" و"الإسهام") وذلك من خلال تكوين مجموعات من موظفيها وجعلهم يناقشون بعض الأفكار ثم يقترحون أفكاراً خاصة بهم. وكل هذه الأحداث قد تتطلب منك التحدث أمام جمهور.

سواء كنت أنت القائد أم مجرد عضو في مجموعة كهذه، يجدر بك أن تضع في اعتبارك أن أحداث كهذه مليئة بالإحباطات. فحين تعمل بمفردك تكون أنت المسئول عن آرائك وتملك الحجج الداعمة لها. تكون أنت المسيطر على تتابع حديثك ومحتواه وتوقيته. إن شعرت بعدم الراحة تجاه أمر ما تكون لك الحرية في التعامل معه كيفما شئت. ليس عليك أن تحصل على إجماع الآراء. لكن كل ذلك يتغير حين تكون جزءاً من مجموعة.

حين يتم تحديد مهمة ما، وتحديد الوقت المراد إنجازها فيه، هناك اعتقاد شائع مفاده أنه كلما كثر عدد الأفراد الذين يتولون تنفيذها، فسيتم عملها بصورة أفضل وفي وقت أسرع. لكن هذا ليس صحيحاً. بل ما يحدث في الواقع هو العكس. هناك أسباب كثيرة تبرر ذلك، لذا تقبل هذه الحقيقة، وضع في اعتبارك تداعياتها على المتحدث/المشارك. قد يحدث أن يطلب منك بعد أن تلقي خطابك أن ترأس "ورشة عمل" لمتابعة الأفكار الواردة فيه، وفي هذه الحالة يمكنك التحكم في كفاءة وفاعلية المجموعة. وقد يحدث أن تكون مجرد عضو في المجموعة، وفي هذه الحالة سيتعين عليك بذل جهد كبير حتى تحقق هذين الأمرين. في كلتا الحالتين ضع في اعتبارك الفرضية التي أقدمها لك هنا، والتي مفادها هو أن

فكرة ٤٧ ـ التحدث كعضو في فريق

إن كنت تقود مجموعة أو تريد لعب دور مهم فيها، يمكنك الاستعانة باللوحات الإيضاحية. لمزيد من الأفكار عن هذا الأمر، انظر الفكرة ٢٥

الوقت الوحيد الذي تتصف فيه ورش العمل بالفاعلية هو حين يتم وضع مهمة محددة لها والعمل على تنفيذها مباشرة.

إليك الكيفية التي من خلالها تستطيع التأثير على هذه العملية وعلى هذه المستويات. لنفترض أنك انتهيت من إلقاء خطاب، ثم وافقت على ترأس ورشة عمل بخصوص الكيفية التي تستطيع بها المؤسسة أن تتبنى هذه الأفكار. لا تعمل على تطبيق العديد من الأفكار، حتى لو كان هذا هو ما اقترحته في خطابك وتظن أنه ما تحتاجه المؤسسة بالفعل. بل ركز على فكرة واحدة. بعبارة أخرى اعمل على أن تتفق المجموعة على فكرة واحدة تراها مهمة. بعد ذلك، وبدلاً من أن تطلب منهم أن يفكروا في خمس عشرة فكرة إضافية، اطلب منهم تركيز جهودهم على مناقشة كيفية تنفيذ تلك الفكرة، بحيث يتأكد الجميع أنه تمت دراستها من كافة جوانبها والعمل على صقلها، ثم اجعلهم يحاولون من الآن تحديد الكيفية التي سيتعرفون بها مستقبلاً على ما إذا نجح تنفيذ الفكرة أم لا. وإذا تبقى أي وقت، اطلب من المجموعة التفكير في كيفية متابعة نجاحها المستقبلي.

إن لم تكن أنت قائد المجموعة، حاول الإصرار قدر ما تستطيع على تنفيذ الأمر بهذه الصورة. وهكذا ستكون هناك فرصة لأن تخرج المجموعة بفكرة جيدة عملية، أي قابلة للتنفيذ على أرض الواقع. أما إن لم يتم الأمر كهذا فسيكون الناتج مجرد هراء لا لزوم له.

"حدد أهدافاً متواضعة، ثم حققها، وتجنب الاحباطات".

ملصق تحفيزي تهكمي

س سأقوم بتنظيم بعض ورش العمل بعد خطابي التالي. لدي جمهور يبلغ خمسين شخصاً وأنا بحاجة لتقسيمهم إلى مجموعات. ما هو أفضل عدد تتكون منه المجموعة؟

ج *أعتقد أنه كلما قل عدد أفراد المجموعة، صار الناتج أكثر فاعلية، لكن ليس هذا هو المعيار الوحيد الذي يجب أخذه في الحسبان. عليك التأكد من أن كل مجموعة لها مكان مناسب ومزودة بالمعدات الملائمة، كما عليك التفكير في آليات إرسالهم للتقارير إليك. قد يكون من الأنسب أن تحتوي كل مجموعة على سبعة أو ثمانية أشخاص، لكن علىكل الأحوال لا ينبغي أن يتجاوز الرقم عشرة أفراد.*

س إن كان مطلوباً مني أن أرسل التقارير نيابة عن أفراد المجموعة، ما مدى "التعديلات الأدبية" التي يمكنني إجراؤها للتعديل من آرائهم بحيث تتناسب مع آرائي الخاصة؟

ج *لن تكون لديك حرية كبيرة لعمل ذلك إن اتبعت المجموعة فكرتي وركزت على شيء واحد ودرسته بعمق. بصورة عامة لابد أن تكون هناك تنازلات نظير قبولك بمنصب القائد. لكن كن حذراً، فلا توجد "مكاسب شخصية" تستحق أن تغضب رفاقك في المجموعة من أجلها.*

التحدث أمام جمهور أجنبي



هناك احتمال، مع تزايد شهرتك كمتحدث، بأن يطلب منك التحدث إلى جمهور ليست لغته الأولى نفس لغتك.

ياله من أمر ممتع . . .

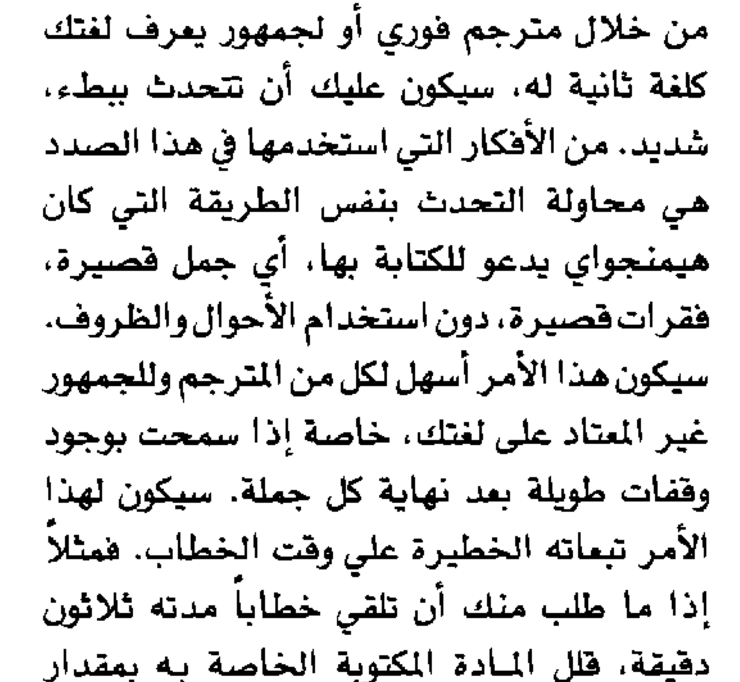
حين تخاطب جمهوراً بلغة ليست لغته الأولى أو عبر مترجم، عليك نسيان طرق العمل الطبيعية. ومن أهم الأشياء التي عليك ألا تنساها هو أن عقلك لابد وأن يتحكم في لسانك. أي أن عليك التحدث بكل هدوء وبطء.

بصفة عامة يوجد نوعان من التحديات يواجهانك حين التحدث إلى جمهور "أجنبي". الأول هو أن جمهورك لن يتفهم لغتك التي تتحدث بها، وفي هذه الحالة سيتم التواصل من خلال عملية الترجمة "الفورية". وفي بعض الأحيان قد تكون هناك جنسيات عديدة بين الحضور، لذا قد تتم الترجمة الفورية لخمس أو ست لغات في نفس الوقت. في كل تلك الأحوال يتم نقل الترجمة إلى المستمعين من خلال مايكروفونات موضوعة في الأذن، وهنا قد تكون كلمة "فورية" مضللة إلى حد ما لأنه يوجد تأخير بين الكلمة المنطوقة وتلك التي يتلقاها المستمع قد تصل لحوالي العشرين ثانيةً. النوع الثاني من التحديات هو حين تعمل بمفردك دون صحبة مترجم، أي أن تكون اللغة التي تتحدثها هي اللغة الثانية للجمهور. قد يبدو أن الأمرين متباينان بدرجة كبيرة من وجهة نظر المتحدث، لكنهما في الواقع ليسا كذلك.

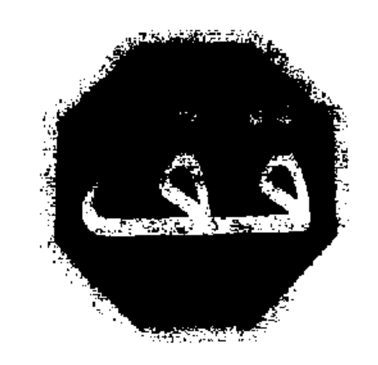
إليك بعض الأفكار التي من شأنها أن تمكنك من تفادي أية مشكلة في مثل هذه المواقف:

إن تلقيت دعوة لإلقاء كلمة أمام جمهور اجنبي، أو كان هناك احتمال لوجود اجانب بين الحاضرين، خذ كلمتك الأصلية وقم بعمل شيئين بها. الأول، بسط من اللغة التي تستخدمها بدرجة كبيرة، ثم تعامل مع المادة المكتوبة وكأنك تقرؤها من خلال جهاز تلقين، مع توضيح أماكن الوقفات المختلفة بكل وضوح. سيمدك هذا بأساس جيد لتبني عليه أية تعديلات ثقافية تراها ملائمة.

- أنا لست، في الظروف العادية، من مؤيدي التدرب على الخطاب بدرجة كبيرة، حيث إنني أؤمن بضرورة أن يتمتع المتحدث بالثقة في ذاته وأن يمتلك المرونة الكافية ليغيّر من خطابه وقت الضرورة. لكن هذا الرأي لا يسري على هذه المواقف. فالإعداد هو كل شيء هنا. وأنت بحاجة لإعداد كل جزء من خطابك، كلمة بكلمة، وذلك لأن كل كلمة أو عبارة ستكون بحاجة للتدقيق الشديد حتى تتأكد من أنها لا تحوي أي خطأ أو إساءة (غير مقصودة) للجمهور.



- السرعة هي مفتاح النجاح. وسواء كنت تتحدث من خلال مترجم فوري أو لجمهور يعرف لغتك كلغة ثانية له، سيكون عليك أن تتحدث ببطء شديد. من الأفكار التي استخدمها في هذا الصدد هي محاولة التحدث بنفس الطريقة التي كان هيمنجواي يدعو للكتابة بها، أي جمل قصيرة، فقرات قصيرة، دون استخدام الأحوال والظروف. سيكون هذا الأمر أسهل لكل من المترجم وللجمهور غير المعتاد على لغتك، خاصة إذا سمحت بوجود وقفات طويلة بعد نهاية كل جملة. سيكون لهذا الأمر تبعاته الخطيرة علي وقت الخطاب. فمثلاً إذا ما طلب منك أن تلقي خطاباً مدته ثلاثون دقيقة، قلل المادة المكتوبة الخاصة به بمقدار الثلث.



فكرة ٤٨ ـ التحدث أمام جمهور أجنبي

- تذكر حملة الدعاية الخاصة ببنك إتش إس بي سي والتي كانت مبنية على فكرة أن الإيماءة الودودة أو المعتادة في جزء ما من العالم قد تمثل إهانة مسيئة في آخر. وأنا أقتبس هذه الفكرة لسببين، الأول هو أنها نصيحة جيدة، وعليك أن تتعرف على ما يستحب عمله وما يجب تجنبه من وجهة نظر الثقافة المحلية الخاصة بالجمهور الذي تخاطبه.

يعد تخيل استخدام جهاز التلقين من الوسائل المفيدة في إعداد خطاب لجمهور أجنبي. لمزيد من المعلومات حول هذا الأمر انظر الفكرة رقم ٣٣.

- أظهر قدراً أكبر من الإجلال والتقدير للمكان الذي تزوره. عادة ما سيتاح لك الوقت قبل إلقاء الخطاب، لذا قم بقضاء هذا الوقت في التعرف على ما يجري في هذا المكان. ما هي أهم الأحداث السياسية والاجتماعية والرياضية هناك؟ من هم أصحاب النفوذ والتأثير؟ يمكنك تطويع بعض من حكاياتك بحيث تكون لها علاقة بالبيئة المحلية للجمهور.
- يصعب فهم الدعابة إن كنت من ثقافة مختلفة. وهذه الحقيقة المحزنة تصح بالنسبة لكل من المحتوى وأسلوب الإلقاء، لذا قد تجد أنك مضطر لعدم ذكر تلك الحكاية الطريفة التي تضحك جمهورك حتى يكادوا يستلقون على ظهورهم من الضحك. وهذا الأمر ينطبق حتى على البلدان القريبة من بعضها نسبياً مثل الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة. من السيئ أن أقول هذا لكن ينبغي عليك التخلص من كل دعاباتك، إلا تلك القصيرة الواضحة البريئة وركز على إتمام مهمتك وحسب.

'Ich bin ein Berliner'

قالها جون إف. كينيدي، في برلين إبان الحرب الباردة، وكان يقصد بها "أنا من برلين"، ولكن نفس العبارة يمكن أن يُفهم منها أنه كعكة محشوة بالمربى!

٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

س أنا إنجليزي الجنسية، ولقد دعيت لألقي خطاباً لجمهور فرنسي. هل ينبغي أن أقوم بترجمة خطابي للفرنسية وألقيه بلغة الجمهور؟

ج *إذا لم تكن قادراً علىالتحدث والخطابة باللغة الفرنسية بكل طلاقة، فسيكون كل هذا جهداً طائلاً ، وقد تفوق مخاطره المكاسب المرجوة من ورائه. قد يفلح هذا الأمر إن كنت ستلقي كلمة قصيرة أو تقدم شخصاً، لكن إن كنت ستلقي خطاباً، مهما كان حجمه، على جمهور "أجنبي"، أقترح عليك أن تستخدم لغتك "الطبيعية" على أن تعدل من محتوى خطابك وأسلوب إلقائه على النحو الذي ذكرناه من قبل. دع منظم الحدث هو الذي يقرر ما إن كانت هناك حاجة لعمل ترجمة كاملة لخطابك من عدمه.*

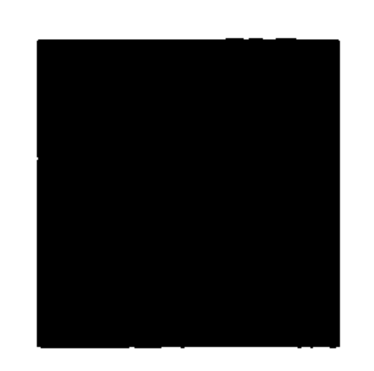
س إن كنت تتحدث من خلال مترجم، هل ينبغي عليك الانتظار حتى ينتهي من ترجمة كل جزئية لكي تواصل الحديث؟ أم هل ينبغي تقبل حقيقة حتمية حدوث تأخير في توصيل الخطاب وحسب ومواصلة التحدث دون أخذ هذا الأمر في الاعتبار؟

ج *يتم توصيل الترجمة الفورية للجمهور حالياً من خلال مايكروفونات موضوعة في الأذن، لذا لن تستطيع أن تعرف اللحظة التي انتهت فيها ترجمة الجزء الذي قلته. وقد يزداد الموقف تعقيداً إن كان يتم ترجمة خطابك لأكثر من لغة – وفي هذه الحالة سيصل كلامك في توقيتات متباينة لأفراد الجمهور. أفضل نصيحة أقدمها لك هنا هو أن تتبع القواعد التي اقترحناها بشأن محتوى خطابك وأسلوب إلقائه والمضي قدماً فيه.*

överg...
ransit-trade [træ'nsittreid,
transitohandel
ransjordania [træ'nzdʒɔ:dei
Transjordanien
anslat||able [trɑ:nslei'|təbl,
översättlig -e [-t] I tr 1 över|s
into till, by med visst ord]; ~
översatt (i översättning) frå
ngelska originalet); kindly
uttryck dig (er) tydligare
yda;, uppfatta [this I ~d
lytta lsbt biskop till annat stif
ölgedom 4 bibl. upptaga ngn
helen; hädankalla 5 föränd
ll]; ~ into action omsätta



العبارات الطريفة



يقوم أغلب المتحدثين بجمع العديد من المعلومات الطريفة والمقتطفات المثيرة للاهتمام. وهم لا يصنفونها تحت اسم محدد، بل هم لا يعرفون لِمَ يقومون بجمعها من الأساس...

لكنهم يعرفون أن هذه المواد تساعدهم بصور متعددة أثناء خطبهم.

لكني سأحاول أن أكون أكثر تحديداً هنا، وسوف أطلق عليهم اسم "الطرائف"، وذلك لأن هذه الحقائق والمقتطفات غالباً ما تتسم بالطرافة وتعمل على تلطيف الجو العام للخطاب.

إن جمع هذه الطرائف لا يدخل تحت طائلة السرقة الأدبية. فالسرقة الأدبية تعني أخذ حديث شخص ثم تنسبه لنفسك، لكن جمع الطرائف يعد في جوهره نوعاً من البحث. والمتحدث، كما اتفقنا من قبل، ما هو إلا باحث دءوب عن كل ما هو طريف.

إن الطرائف ليست نكاتاً – رغم أنها عادة ما تكون قصيرة وتبعث على الضحك. إن كان الجمهور متجهماً فسوف تجعله يضحك قليلاً، وإن كان مركزاً في نقطة بعينها بصورة أكبر من اللازم فستجعله يفكر في أشياء أخرى. إن كان الجمهور عابساً (أو يشعر بالنعاس) فسوف يجعله أكثر انتعاشاً. وإن كنت أنت (المتحدث) تحتاج لفترة توقف من أجل لململة شتات أفكارك، يمكنك

ابدأ من اليوم بجمع الطرائف الخاصة بك وقم بكتابتها في دفتر ورقي أو في ملف إليكتروني على الحاسب. حسناً، إليك بعضاً من هذه الطرائف كي أساعدك على البدء. ١: هرم خوفو الأكبر في مصر يبلغ ارتفاعه ١٤٧ متراً، وهو ما يساوي واحداً على المليار من المسافة من الأرض إلى الشمس. ٢: عدد طيور الفلامنجو البلاستيكية في الولايات المتحدة يفوق الطيور الطبيعية من نفس النوع بمقدار الضعف. والآن ما هي الحقيقة الطريفة رقم ٣ التي ستدونها؟ واصل تجميعها، دون توقف. ستجد المجال لاستخدامها يوماً ما دون شك. إليك الطرفة رقم ٤١: "يحوي الفراش العادي أكثر من واحد وأربعين مليوناً من عثة الغبار".

استخدام هذه المعلومات الطريفة كحلقات وصل تجعل الجمهور يفكر ويبتسم قليلاً بينما ترتشف قليلاً من الماء وتستعد للنقطة التالية. ليس من الممكن تحديد ماهية هذه الطرائف بالضبط، لذا لا يمكنك البحث عنها في مكان محدد. لكن كل متحدث يعرف هذه الطرائف حين يراها. ولتوفير قدر من المشقة عليك، إليك مجموعة من الطرائف التي أستخدمها:

- بعض الحكم الفلسفية الزائفة يمكن أن تكون طرائف رائعة مثل: "لا تستهين أبداً بقوة الأغبياء حين يتجمعون في أعداد كبيرة".
- التردد هو مفتاح المرونة.
- حسناً، ما هي سرعة الظلام؟
- أحب قراءة صفحة الوفيات، من المدهش معرفة أن كل هؤلاء الأشخاص ماتوا بالترتيب الأبجدي.
- دائماً ما أقوم بتعطير بيان ضريبة الدخل الخاص بي، فقد يرق قلب القائمين عليها لحالي.
- بعض المفاهيم الشائعة يمكن أن تكون مادة لطرائف جيدة: "قانون برودوم لتنظيف النوافذ ينص على أن المشكلة دوماً تقع على الجانب الآخر".

فكرة ٤٩ ـ العبارات الطريفة

يتضمن استخدام الطرائف بعض الفكاهة. لمزيد من الأفكار عن هذا الأمر انظر الفكرة رقم ١٦.

- كان بيتهوفن أصماً لدرجة أنه كان يظن أنه رساماً.
- ذكر العثة الغجرية يمكن أن يشم رائحة الأنثى من على بعد ١,٨ ميل (لكن هل يتصل بها؟ كلا...)
- حيوانا الإيمو والكانجارو لا يستطيعان المشي إلى الخلف، وهو السبب وراء وضعهما على العلم الأسترالي.
- قصبة الساق هي أفضل وسيلة للعثور على الأثاث في الظلام.
- إن صلابة الزبد تتناسب حسابياً مع طراوة الخبز.
- الحلقة الأولى من مسلسل Joanie loves Chachi كانت هي أكثر المسلسلات الأمريكية شعبية في تاريخ التلفزيون الكوري. هل يمكنك تخمين ما تعنيه كلمة Chachi باللغة الكورية؟
- في بعض الأيام تكون أنت الحمامة، وفي أيام أخرى تصير أنت التمثال.

"أنا أشك، إذا أنا أتحدث".

ديكارت (في سنوات عمره الأخيرة، حين كان يعمل كمتحدث في تجمعات ما بعد العشاء)

س إن اقتبست قول شخص آخر في حديثك، هل ينبغي أن تذكر المصدر؟

ج اعتماداً على نوعية هذا الاقتباس. هل المقولة المقتبسة جديدة و/أو شهيرة؟ إن كنت قد سمعتها عبر التلفاز بالأمس، فسيكون من الحمق أن تنسبها لنفسك. إن كان خطابك سيعرض على جمع كبير من الناس، فستزداد احتمالية انكشاف أمرك. إن شككت في الأمر، قم بذكر المصدر، فأنت على أي حال لن تقوم باستخدام العديد من هذه المقولات في خطبة واحدة ولن يمثل الأمر مشكلة. دائماً ما أقتبس عبارة بيلي كونولي: "لا يوجد ما يسمى بالطقس السيئ، بل المشكلة في اختيار الملابس غير المناسبة". هذه عبارة طريفة تعجب قطاعات مختلفة من الجمهور، فهي مسلية، وبها بعض العمق كذلك. وحين أقوم بذكرها لابد أن أذكر اسم قائلها.

س إن كانت هناك عبارة تجمع بين الحكمة الفلسفية والطرافة، ألن يكون من المناسب اختتام حديثي بها، حيث سأضمن بذلك أن يضحك الجمهور ويصفق لي؟

ج هذه من الطرق الشائعة لختام الخطب، لكن لا تنس أن الخاتمة هي أهم أجزاء خطابك، لذا لابد أن تناسب خطابك أنت. لا يمكنني أن أقترح عليك خاتمة معينة، لكن واصل البحث وسوف تعرف العبارة الختامية التي تناسبك وقتما تراها. في النهاية أود أن أختم حديثي بهذه النصيحة، إياك أن تختم حديثك بنصيحة.

الترويج لنفسك

بوصفك من المتحدثين المحترفين وتريد أن تزيد من الأعمال التي تقدمها، سيكون عليك الترويج لمنتجك في عالم مزدحم تزداد فيه حدة التنافس، وهذا المنتج هو أنت.

إن الطلب على المتحدثين الجيدين في تزايد مستمر، والمتحدثون الهواة الموهوبون دائماً ما يكونون مرغوبين.

إلا أن سوق المتحدثين المحترفين يرتبط على الدوام بالمناخ الاقتصادي، وهو الذي يشهد تقلبات عديدة ما بين ارتفاع وهبوط منذ مطلع الألفية. لكن المشكلة هي أنه رغم تزايد الطلب على المتحدثين، فإن أعداد المتحدثين الموهوبين في ازدياد متواصل.

إن الترويج لعملك يتطلب منك أن تقوم بتسويق نفسك بكل كفاءة وفاعلية. وهذا يتطلب منك بذل بعض الجهد، ولن يكون السبيل لكسب هذه المنافسة هو التحلي بالتواضع الزائف.

يشعر الكثيرون بعدم الراحة حيال فكرة الترويج لأنفسهم، لكن لأمر لا يختلف في واقعه عن تسويق وبيع أي منتج آخر. فحين تقوم بالتسويق لمنتج ما فأنت تركز على الجوانب الإيجابية وتضيف قدراً من المبالغة في عرضها. وحين تقوم بالترويج لنفسك فأنت تقوم بذكر كل ما يلزم من المعلومات عن نفسك. لذا إليك بمجموعة من الأفكار التي ستساعدك على الترويج لنفسك كمتحدث.

لقد اكتشفت أنه، حتى في عصر الإنترنت، من الوسائل المفيدة للغاية في التسويق والترويج لنفسك أن تقوم بعمل نشرة دعائية صغيرة مكونة من ثلاث ورقات، كل ورقة لها صفحتان. يمكنك إرسالها بالبريد و/أو استخدامها كبطاقة عمل، وهي تعد وسيلة دعائية ملموسة قوية تقدمك لمن بيده اتخاذ القرار. كما يمكنك استخدامها كأساس لموقعك الإليكتروني. لقد قمت

فكر في نفسك على أنك منتج او خدمة ذات علامة تجارية. فلكي تنجح أية علامة تجارية في هذا العالم المزدحم شديد التنافس، لابد وأن تتسم بالتفرد. قد يبدو هذا أمراً بديهياً، لكن سيكون عليك أن تتفهم السبب وراء تفردك كمتحدث، ثم التعبير عن ذلك. والآن إليك بالجزء الصعب، معظم المنتجات العظيمة يمكنها الترويج عن نفسها في كلمات قليلة. قد يبدو الأمر سهلاً، لكنه سيحتاج لوقت طويل منك حتى تتمكن من عمله بصورة صحيحة، لذا ابدأ من الآن.

بالاستعانة بمصممين محترفين لأقوم بإنتاج النشرة الدعائية الخاصة بي ، وقد تحتاج إلى استخدام أحد برامج النشر المكتبي إن أردت أن تصممها بنفسك. لا يهم من يقوم بتصميمها أو أين، المهم أن تتمتع بالجودة وتظهر الاحترافية وذلك لأنه سيتم اتخاذ قرارات بناء عليها. إليك بالطريقة التي صممت بها النشرة الدعائية الخاصة بي:

- الصفحة الأمامية: بها اسمي وصورة شخصية لي وعبارة تصف سبب تفردي. قم بالتقاط صورتك بطريقة احترافية، ولتكن قابلة للإرسال عبر البريد الإليكتروني. هذه النقطة تعد ذات أهمية بالغة، فالتزم بها حتى لو بدا لك الأمر تافهاً أو مكلفاً. في مجال التسويق تغني الصورة عن ألف كلمة، ولن يمكنك هنا الاكتفاء بالصورة التي التقطتها لك ابنتك المراهقة بكاميرا هاتفها المحمول.
- الصفحة الثانية: في النشرة الدعائية الخاصة بي قمت بتخصيص هذه الصفحة لأجيب عن السؤالين "من هذا الشخص؟" (ملخص لسيرتي الذاتية) و"أين يعمل؟" (مكان عملي الأساسي والأماكن التي أسافر إليها لألقي خطبي).
- الصفحة الثالثة: وهي أيضاً تجيب عن الأسئلة التالية: "ما الذي سيتعلمه الجمهور؟" (موضوعاتي الساسية)، "ما الذي لن يتعلمه الجمهور؟" (وتكون الإجابة طريفة مثل: كم عدد البلاطات التي تبطن سقف القاعة وكم عدد الأشخاص الذين يرتدون رباطات عنق زرقاء، إلخ؟)، "كيف يقوم بعمل ذلك؟" (أذكر هنا الطول النموذجي لخطبي، الأسئلة والإجابات، والجلسات التمهيدية، إلخ).

- الصفحة الرابعة: تجيب عن السؤال "هل عمله مفيد حقاً؟" (أقوم بذكر بعض عبارات الثناء والتقدير التي قالها عملائي).
- الصفحة الخامسة: أقوم بإدراج عدد مختار من العملاء إلى جانب صورة أخرى أصغر لي.
- الصفحة السادسة (الخلفية): تفاصيل الاتصال بي.

إن الترويج لنفسك يعتمد على ثقتك بنفسك. لمزيد من الأفكار عن كيفية تعزيز ثقتك بذاتك انظر الفكرة رقم ٢٨.

عليك أن تمتلك أيضاً على جهاز الحاسب الخاص بك ملخصاً لسيرتك الذاتية وأهم عروضك يبلغ من الطول صفحة واحدة به صورة شخصية لك. يمكنك إرسال هذا الملخص، قبل عروضك أو بعدها، لأي شخص يريد ذلك ويمكنك تعديل محتوياته لكي تناسب الغرض من إرساله (على سبيل المثال إن جاء الاستعلام من خلال وكيل عمل معين ينبغي أن تضيف سطراً تقول فيه إن هذا الوكيل هو من يمثلك في الاتفاق). قم بتحديث هذا الملخص على الدوام.

أخيراً، لا تنس مدى قوة وتأثير المسئولين عن الجانب الفني، مثل منظمي المؤتمرات وشركات الإنتاج وما شابههما، حين تقوم "بترك بطاقة الاتصال الخاصة بك". فإن كنت قد انتهيت من إلقاء كلمة بنجاح في مؤتمر ما ينظمه هؤلاء المحترفون، فسوف يسعدهم أن يستعينوا بك مجدداً مع عملاء آخرين حين تسمح الفرصة بذلك، وعليه فقد يقوموا بترشيحك لأحد العملاء المستقبليين، لذا احرص على أن تكون معهم نسخ عديدة من النشرات الدعائية الخاصة بك.

إياك والغرور، فإنه بداية النهاية.

مجهول

٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

س **لاحظت في واحدة من خطبي الأخيرة أن العميل كان يقوم بتسجيل الخطاب بالفيديو. هل ينبغي عليّ الحصول على نسخة منه؟**

ج *أول شيء أود توضيحه هنا هو أن هذا الأمر لا ينبغي أن يفاجئك من الأساس، فلا ينبغي أن يكون هناك تصوير فيديو لخطابك إلا بإذن مسبق منك. ومع ذلك فإن وجدت أن خطابك قد تم تسجيله، وأن التسجيل جيد حقاً، افعل كل ما بوسعك من أجل الحصول على نسخة منه. ثم قم بنقلها إلى أسطوانة مضغوطة أو قرص DVD وبهذا سيكون لديك واحد من أقوى أدوات الترويج بين يديك.*

س **إن كنت أستعين بوكيل أعمال ليمثلني في أعمالي، أليس من غير ذي جدوى أن أقوم بالترويج لنفسي؟**

ج *إن كان هناك وكيل يمثلك فيجب أن تذكر أمرين. الأول هو أن هناك فارقاً بين الصفقة المحتملة وإتمام الصفقة. فالوكيل سيريد أن يوقع هو عقد إتمام الاتفاق، وينبغي أن توافقه على ذلك، لكن الوكيل لا يهتم في واقع الأمر كيف أتى هذا الاتفاق. الأمر الثاني، والمتصل بالأمر الأول، هو أنك ستحظى بفرص كثيرة (بما في ذلك في يوم خطابك ذاته) لعمل عروض مستقبلية، وهذه الفرصة ليست متاحة لوكيلك. من الأمور التي يمكنك عملها أن تترك الصفحة الأخيرة من نشرتك الدعائية (تلك الخاصة بمعلومات الاتصال بك) خالية، على أن تحتفظ بمجموعة من الملصقات المدون عليها تفاصيل الاتصال الخاصة بوكلائك المختلفين بحيث تلصق عليها الوكيل المرغوب.*

الاستعانة بوكيل أعمال



إن كنت تنوي احتراف التحدث أمام جمهور، ستكون بحاجة لوكيل أعمال يقوم بتوفير المزيد من فرص التحدث إلى جانب تمثيلك في الأمور القانونية.

حين يتعلق الأمر بمحاولة الوصول للفرص المتاحة وإتمام الصفقات الملائمة، سيكون لمصادر وقدرات الوكيل المتخصص أهمية كبرى.

يمكنك النجاح في عملك كمتحدث محترف بمفردك، لكن بدرجة محدودة. حيث يمكنك أن تستفيد من الفرص التي تتاح أمامك. لكن الوكيل الجيد يفعل ما هو أكثر من التسويق لعملك والترويج لك. فالأمر هنا متعلق بإيجاد العملاء المناسبين ثم إتمام الصفقة الملائمة. لسوء الحظ لم تعد المصافحة كافية لعقد الاتفاق في عالمنا الغربي المعاصر، وصارت التفاصيل القانونية المصاحبة لعملية إلقاء خطبة بسيطة في أيامنا هذه معقدة لدرجة أنك إما أن تشغل نفسك بها أو توكلها لشخص يساعدك بها. وهذا الأخير يلعب دوراً مهماً في حياة أي متحدث.

لقد كنت محظوظاً لأن أول وكالة مثلتني في الولايات المتحدة الأمريكية، وكان ذلك منذ ما يزيد على العقد، كانت مثالاً يحتذى ليس فقط من جانب المتخصصين في هذا المجال بل من جانب شركات الخدمات عموماً. إن وكالة واشنطن سبيكرز بيرو، والتي يديرها هاري رودز وبيرني سوين (بمعاونة توني داميلو) لا تزال هي الراعية (الحصرية) لكافة خطبي ومحاضراتي التي

إن لم تكن من الشخصيات الشهيرة سيكون من الصعب أن تقنع وكيل أعمال بأن يمثلك في بدايات عملك في هذا المجال. فباختصار سيكون عليك أن تقنعه هو أولاً بفكرة أنه سيجني الربح من وراء تمثيله لك، وهو الأمر الذي يختلف تماماً عن إقناع الجمهور بأنك متحدث جيد. إن لم يكن لديك وكيل قم بتصميم ملخص لسيرتك الذاتية موجهاً لوكيل محتمل، واجعله يدور حول فكرة أن" هذه هي الكيفية التي ستجني بها المال من وراء تمثيلك لي".

ألقيها في الولايات المتحدة الأمريكية. لقد صار حجمها أكبر بكثير في الوقت الحالي، لكن لا يمكنك تخمين ذلك من تلك الخدمة الودودة الشخصية التي يقدمونها لك. لدي وكلاء آخرين في أماكن متعددة من العالم، لكنهم لا يتولون أعمالي بصورة حصرية. لكن علاقتي بوكالة واشنطن جعلتني قادراً على تحديد أفضل السمات التي ينبغي أن تصف علاقة المتحدث/الوكالة. وإليك بها:

- مهما كبر حجم الوكالة، ومهما صغر شأن حجمك في أجندة أعمالهم، فإن لم يأت ممثل لهم لكي يشاهدك وأنت تتحدث بينما أنتما في بداية علاقة الشراكة بينكما، اعلم أن هذه الوكالة ليست المناسبة لك. فمهما امتلكوا من أشرطة الفيديو وعبارات تمتدح عملك ووسائل ترويجك، فإن لم يأت أحد منهم ليشاهدك وأنت تقوم بعملك، فلن يمكنهم تمثيلك بصورة مناسبة. وإن لم يكونوا مهتمين بك بالدرجة الكافية كي يستثمروا وقتهم معك، فاعلم أنهم ليسوا الخيار السليم.
- لا تجادل وكيلك في أتعابه (والتي دائماً ما تكون على صورة نسبة مئوية مما ستتقاضاه). بل رحب بأن يتقاضى نسبة كبيرة. فأنت تريد تحفيز وكيلك كي يأتي لك بالمزيد من الأعمال. وإن قام الوكيل بتأمين خطاب إضافي لك فستكون أنت الفائز من هذا الاستثمار.
- امنحه الأدوات التي تساعده على إتمام عمله. ستكون أنت واحداً من "المنتجات" التي سيروج لها، وستكون مدرجاً في الدليل الخاص به، أو (وهو الأمر الأكثر شيوعاً في وقتنا الراهن) على الموقع الإليكتروني له. وهذا الموقع، شأنه شأن أي موقع إليكتروني آخر، سيعرض ما تضعه به، سواء كان جيداً أم سيئاً. لذا احرص على الاستفادة من هذا الأمر ووفر لوكيلك معلومات حديثة قيمة عن نفسك وأنشطتك. وتذكر أنه حين يستعرض العميل

فكرة ٥١ ـ الاستعانة بوكيل أعمال

المتحدثين المتعددين الذين تمثلهم الوكالة فأنك ستكون هكذا في منافسة مباشرة معهم. ضع هذه النقطة في الاعتبار وقم بتصفح ما يكتبه منافسوك عن أنفسهم من حين لآخر.

لمزيد من الأفكار عن موضوع الترويج لذاتك، انظر الفكرة رقم ٥٠.

- في بدايات أي اتفاق محتمل، احرص على أن يعرف العميل المحتمل أن المفاوضات النهائية وتفاصيل العقد سيتم الاتفاق عليها من خلال وكيل أعمالك. ثم ابدأ العملية (أي الجمع بينها) في أسرع وقت ممكن.
- وبالعكس، إن كان أمام وكيلك اتفاق محتمل، وبدا أن هناك صعوبة في إتمامه، أظهر الاستعداد للمساعدة. قد يرغب العميل في إجراء محادثة استكشافية معك قبل التوقيع علي العقد، لذا احرص على أن يكون وكيلك على معرفة باستعدادك لتقديم المساعدة، ما دامت في إطار المعقول.
- بعد التوقيع على العقد أرى، من واقع خبرتي، أنه لن يكون من الملائم الاعتماد على الوكيل في تنظيم أمور مثل إمدادك بمعلومات عن الحدث والانتقالات. قد يشعر الوكيل أنه ينبغي عليه فعل ذلك، لكني أرى أنه من الأفضل ترتيب هذه الأمور بصورة مباشرة بينك وبين العميل.
- إن علاقة الوكالة التي تمثلك بعميلك مختلفة عن علاقتك أنت به. من المحتمل أن يكون هناك اتفاق بينهما على أن تحصل الوكالة على بعض المواد من العميل، مثل نسخ لتسجيل الفيديو أو خطاب توصية أو تغذية راجعة رسمية بشأن أدائك يقوم الجمهور بعملها. يمكنك الاستفادة من كل هذه الأشياء، إما من أجل تحسين عملية الترويج لعملك أو للتعلم من أخطائك. لذا احرص على أن يقوم وكيلك بالحصول على هذه الأشياء من أجلك.

"التعاقد الشفهي لا يساوي حتى ثمن الورق الذي كتب عليه".

صامويل جولدوين

٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

س ليس لدي وكيل أعمال يتولى كل أعمالي بصورة حصرية، ومؤخراً طلبت مني وكالتان مختلفتان أن أقوم بإلقاء خطاب في نفس الحدث. كيف أرد عليهما؟

ج *أحياناً ما يطلب العميل من شركة الإنتاج تنظيم الحدث بكل تفاصيله، وبالتالي تذهب شركة الإنتاج إلى أكثر من وكالة متخصصة في توفير المتحدثين لتوفر لها متحدثاً، وبالتالي قد يظهر اسمك مرتين. هذا أمر محرج، لكن ما لم يكن لك وكيل يتولى أعمالك بصورة حصرية، كن صريحاً مع كلتا الوكالتين وأخبرهما أن يسويا الأمر فيما بينهما. فهي في الأساس مشكلتهما وليست مشكلتك.*

س إن قمت بالارتباط حصرياً مع وكيل أعمال واحد، هل من المحتمل أن تفوق مساوئ هذا الأمر الفوائد المرجوة منه؟

ج *لا يمكن معرفة هذا الأمر. فكل الوكالات ترغب في تولي أعمال المتحدثين حصرياً، لكن لابد أن يبرر حجم العمل ذلك الأمر. فأنت لست مضطراً لخسارة الأعمال التي قد تأتيك بها وكالة أخرى، لمجرد أن هذه الوكالة ستقتطع جزءاً من عمولة وكيلك.*

قراءات مقترحة

ليس من الممكن أن يكون السبب وراء فشل أي متحدث في وقتنا الحالي هو نقص النصح والإرشاد في هذا المجال...

فإن ذهبت إلى واحد من متاجر الكتب الكبيرة الحديثة، فستجد مساحة كبيرة (مزودة بمكان لتناول القهوة غالباً) مخصصة لموضوع التحدث إلى جمهور.

إضافة إلى ذلك، لقد اكتشفت أن هناك عدداً لا حصر له من المصادر غير المباشرة التي من شأنها مساعدة وإلهام المتحدث. من المحال قراءة كل ما كتب في هذا المجال، ولا ينبغي عليك محاولة ذلك. فليس من المعايير الأساسية أن يكون كل متحدث قد قرأ كل نصيحة وردت بخصوص هذا الموضوع. ما يهم هو أن تعرف أين تذهب و/أو أين تبحث عن النصائح الحكيمة والنظريات الموضوعية ومصادر الأفكار المبدعة الملهمة.

لقد قرأت الكثير (جداً) من الكتب عن موضوع التحدث للجمهور خلال أول عامين من عملي في هذا المجال بصورة احترافية، لكني بعدها توقفت. ومؤخراً قمت بقراءة مجموعة أخرى، لكن هذا أكد لي وجهة نظري السابقة والتي تقول إنني استفدت من قراءة مقتطفات متنوعة من مختلف الكتب، وأنه لم يكن من الممكن أن أتخذ من شخص واحد فقط، مهما عظم شأنه، مثالاً لي طوال الوقت وذلك لأنني تغيرت، والجمهور تغير والتكنولوجيا كذلك تغيرت.

توفر أقراص الـ DVD مادة تعليمية مؤثرة متاحة لك وأنت جالس في بيتك. قم بشراء أربعة من هذه الأقراص، قرصان لمؤديي العروض الكوميدية الأمريكان واثنان لنظرائهما في المملكة المتحدة، ثم انظر ما يمكنك تعلمه منهم. انظر كيف يصرخ روبين ويليامز في الجمهور، بينما يحتضنه جيري ساينفيلد. الأمر يبدو وكأن جيري فرد من أفراد الجمهور، وأنهم جميعاً يخاطبون شخصاً آخر. هذان أسلوبان مختلفان تمام الاختلاف، فأيهما يناسبك؟ ثم شاهد ريكي جيرفيز، المؤدي الانجليزي، وانظر إلي كيفية استخدامه لمنصة الخطابة كنقطة مركزية، حيث يذهب إليها لشرب بعض الماء أو ليلقي نظرة على ملاحظاته أو للملمة شتات أفكاره. ثم شاهد إيدي إيزارد، الذي لا يلقي نكاتاً بالمرة، وانظر كيف يجعل من أحداث الحياة العادية أحداثاً كوميدية من خلال المبالغة فيها. يقوم بيتر كاي بنفس الأمر لكن مع إضافة لمسة اهل شمال إنجلترا. حين تشاهد هؤلاء الأشخاص ستصير مستعداً، ابدا في عمل مجموعتك الخاصة واضعاً أسلوبك الخاص في التحدث في الاعتبار.

لا يوجد كتاب واحد يمكنني أن أرشحه لك، بحيث أثق في أنه يضم كل الإجابات التي تحتاجها. أقرب الكتب للوفاء بهذا الأمر هو، من وجهة نظري، كتاب Just Say a Few Words للمؤلف بوب مونكهاوس، الكوميديان البريطاني. إنه يضم درر الحكمة من النصائح النظرية والعملية، كما به كم كبير من المواد التي تستطيع استخدامها. حاول أن تعثر عليه، وإن استطعت إيجاد نسخة منه (صدرت منه طبعة جديدة لكنها قد تنفد مجدداً)، احتفظ بها.

إليك كتباً أخرى قد تفيدك قراءة أجزاء منها.

- The Oxford Union Guide to Speaking in Public (د. دومينيك هيوز و بينيدكت فيليبس، فيرجن بوكس).
- Perfect Presentation (أنـدرو لي ومايكل ماينارد، راندوم هاوس).
- Effective Presentation (روس جاي وأنتوني جاي، بيرسون إديوكيشن).
- Speaking Your Mind (ريبيكا سكوت وتوني يونج وكورديليا براين، بيرسون إديوكيشن). هذا الكتاب يمثل مرجعاً ممتازاً في موضوع استخدام اللغة البلاغية.
- Handbook for the Terrified Speaker (ميتش موراي، فولسهام).

فكرة ٥٢ ـ قراءات مقترحة

لمزيد من المعلومات عن المراجع والأبحاث والأمثلة التي تُحتذى انظر الفكرة رقم ٣٦.

- Speaking in Public (مرجع كولينز للجيب).
- How to Develop Self-confidence and Influence People by Public Speaking (ديل كارنيجي، فيرميليون). هذه طبعة حديثة لذلك الكتاب الكلاسيكي الصادر في عام ١٩٥٧.
- Penguin Book of Historic Speeches (بينجوين بوكس). كتاب عظيم يفضل الاحتفاظ به إلى جوار فراشك. لن يمدك بقدر كبير من المادة التي يمكنك استخدامها لكنه سوف يمنحك إحساسا جيداً بكيفية هيكلة خطابك واستخدام اللغة البلاغية والمجازية وخلق التأثير من خلاله.

"لا يمكن لنموذج واحد ان يفسر كل الحقائق".

جيمس ديوي واتسون،
عالم وكاتب أمريكي.

وأخيراً، لقد كان توم بيترز هو من عرفني بفكرة الإلهام يمكن أن تأتي من أماكن بعيدة عن تخصصنا. كنت حاضراً في إحدي ندواته عن الأعمال، وسمعته وهو ينصح الحاضرين (حسناً، كان يصيح فيهم في الواقع) قائلاً إننا لا ينبغي أن نحصل على الارشاد فيما يخص موضوعات الإدارة من كتب الإدارة، بل من خلال قراءة الروايات. إن الإدارة تعتمد على الشخصية والعلاقات، وهل هناك مصدر أفضل من الروايات يلهمنا بشأن هاتين الصفتين؟ وقد قمت بنقل هذه الفكرة إلى مجال التحدث للجماهير، ووجدت إلهاماً في كتابات أشخاص مثل بعض كتاب الأعمدة الأيرلنديين القدامى والمؤلفين (باتريك كامبل وبريندان بيهان ومايلز ناج وبالين)، وصرت متأثراً في أحاديثي بلغتهم المكتوبة وصورها البلاغية. قد لا يناسبك هذا المصدر بعينه، لكن ما سيفيدك بحق هو تلك الفكرة الكامنة وراءه والمتعلقة بضرورة أن تملك عقلاً متفتحاً. فكر بصورة مختلفة في كل شخص تراه أو تسمعه أو تقرأ له: هل هناك شيء في أسلوب أو محتوى حديثه يمكنك استخدامه بنفسك؟

٥٢ فكرة رائعة ـ التحدث بسهولة

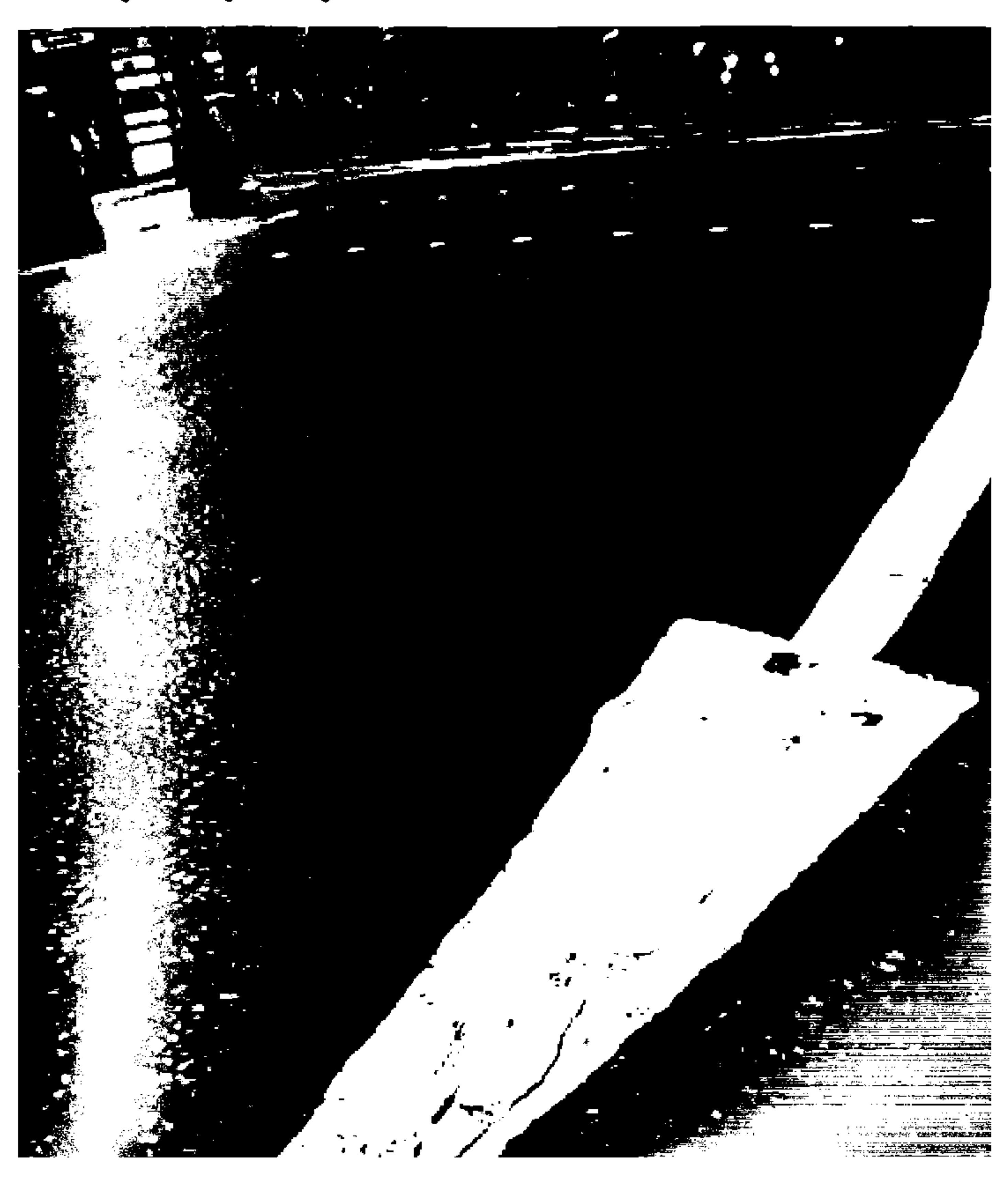
س **أشعر بأنني مصاب بفصام في الشخصية حين أتحدث أمام جمهور، حيث إنني لا أنجح إلا حين أتخلى عن طريقتي الطبيعية (المتحفظة) في التفكير والتحدث. هل هناك كتب يمكنها أن تنصحني في هذا الصدد؟**

ج *ينبغي أن يتصف المتحدث الجيد بالتنوع في الأسلوب، وأنت محق في اعتقادك بأن المحتوى لابد وأن يتوافق مع الأداء. لديّ كتابان لتوم بيترز عن هذا الموضوع (The Pursuit of WOW و Tom Peters Seminar ، والمنشوران عن دار فينتاج أوريجينال). يمكنك تصفح أي من هذين الكتابين ليساعدك على استجماع قواك قبل البدء في التحدث.*

س **هل تعد شبكة الإنترنت مصدراً فعالاً للحصول على معلومات عن التحدث للجمهور؟**

ج *إن شبكة الإنترنت تعد مصدراً رائعاً لكل ما تريده من معلومات بخصوص أي شيء وكل شيء، وهو مصدر لم يكن متاحاً إلا من عشرة إلى خمسة عشر عاماً لا أكثر. فقط اكتب public speaking "التحدث أمام جمهور" في محرك البحث الذي تستخدمه، وإن كان هذا المحرك هو جوجل فسوف تحصل على ما يربو على الأربعة ملايين نتيجة. ستتمكن من الولوج إلى مصادر شتى تخص كل ما له علاقة بموضوع التحدث أمام الجمهور، بداية من التحدث أمام أشخاص قلائل إلى تقديم عروض عمل الشركات، ومن كيفية قهر خوفك إلى ذكر كافة وكالات المتحدثين التي تستحق الذكر. ستجد أمامك كماً هائلاً من المعلومات، لذا اعرف (أو على الأقل استشعر) ما تريده جيداً قبل البدء في البحث. إن أمكنك تضييق نطاق البحث ليكون في إطار إرشادات محددة أنت بحاجة إليها، يمكن أن تكون شبكة المعلومات الدولية عندئذٍ مصدراً معيناً لك بحق.*

فكرة ٥٢ ـ قراءات مقترحة



النهاية...

أم هي بداية جديدة؟

إننا نأمل أن تكون الأفكار التي وردت في هذا الكتاب قد زودتك بكل ما تحتاجه لكي تعتلي المنصة وتبهر جمهورك. أنت تملك الحضور المسرحي للورانس أوليفر، ومهارات التقديم لستيفن سبيلبيرج، والقدرات الحركية لأروع المسرحيين، وبالتالي فإنك تعلم أن جمهورك سينبهر بأدائك.

إذن، لماذا لا تخبرنا بما حدث معك؟ ما الشيء الذي ساعدك في تحقيق هذه النتيجة؟ وكيف كسبت الحضور لصفك في مؤتمر المبيعات الكبير وقدمت أفضل خطبة يمكن أن يقدمها متحدث. ربما كانت لديك بعض النصائح التي توصلت إليها بنفسك وتريد أن تفيد غيرك بها. وإذا أعجبك هذا الكتاب، ربما تجد أن لدينا الكثير من الأفكار الرائعة الأخرى والتي يمكنها أن تغير مناطق أخرى في حياتك نحو الأفضل.

سوف تعثر علينا، مع مجموعة من الأفكار الرائعة الأخرى، على الإنترنت في موقع:

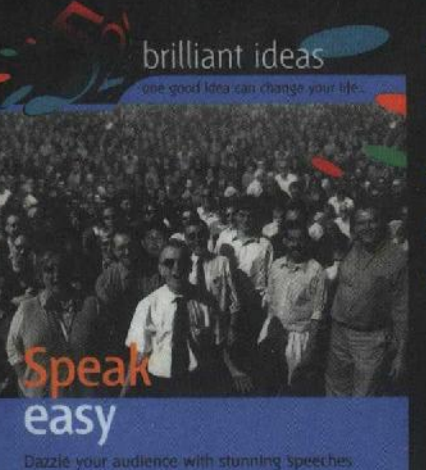
www.infideas.com

أو إذا كنت تفضل الكتابة، فأرسل خطابات إلينا على العنوان التالي:

Speak easy
The Infinite Ideas Company Ltd
36 St Giles, Oxford OX1 3LD, United Kingdom

إننا نود أن نعرف ما يدور برأسك، لأننا جميعاً نعمل كذلك على جعل حياتنا أفضل. فابعث لنا بإفادتك وقد تفوز بنسخة من كتاب آخر من اختيارك يحمل ٥٢ فكرة رائعة أخرى. أو ربما تؤلف أنت نفسك كتاباً.

حظاً سعيداً. كن رائعاً.





«أسافر حول العالم أتحدث أمام الناس. وبعض من أتحدث أمامهم من أنجح الناس في عالم الأعمال. سوف يبين لك هذا الكتاب كيف أقوم بذلك. أنا لا أستطيع أن أضمن لك أن أحولك إلي واحد من أعظم الخطباء المفوهين (كما أنني لا أريد أن تنافسني في ذلك)، لكنك إذا اتبعت نصائحي، فسوف تتعلم كيف توصل رسالتك لجمهورك، وكيف تجعل الناس يجلسون ويستمعون إليك».

«سواء كان هدفك هو المال، أو التقدم في مجالك المهني، أو إبهار أقربائك في يوم التجمع العائلي، فإنني أضمن لك حدوث شيء سوف يدهشك. فقط تحمل بعض العثرات في البداية؛ وبعدها ستبدأ في إتقان الأمر. ومما قد يثير دهشتك، أنك قد تجد نفسك تستمتع بالأمر حقا»

باري جيبونز

إن التحدث أمام الجمهور أمر لا يستطيع معظم الناس القيام به بسهولة، أو بصورة طبيعية. كلنا نعرف ذلك الجفاف في الحلق، وضيق الصدر، وتلك الهمهمات المتقطعة التي تملأ حديثنا، و تلك الوجوه المكفهرة لأفراد من المفترض أنهم جمهورنا السعيد. في وقتنا الحالي، يرغب الكثير من الناس أن يمتلكوا القدرة على التحدث بسهولة أمام الجمهور، بل الأهم من ذلك أن الكثيرين قد صار محتماً عليهم أن يمتلكوا هذه القدرة لأن وظائفهم باتت معتمدة عليها. يقدم لنا باري جيبونز في هذا الكتاب خلاصة خبراته وتجاربه في التحدث أمام جمهور يتراوح في حجمه من ١٠ أشخاص إلي ١٥٠٠٠ شخص. لقد استخدم كافة أنواع الوسائط الممكنة، وعمل في كافة أشكال التحدث. لقد وقع في خطأ أو اثنين عبر رحلة حياته، لكنها ساعدته جميعا على تطوير بعض الأفكار الرائعة حتى يتجنب الوقوع في نفس الفخ مرتين. وإليك ٥٢ فكرة من أفضل أفكاره.



انتقل مباشرة إلى بعض الأفكار الرائعة... سوف يتذكرك جمهورك بصورة أفضل إذا عملت على تسليتهم. اجعلهم يضحكون من أعماق قلوبهم بالانتقال إلى **صفحة ٦٩**.
انسَ أمر الملاحظات المكتوبة، لكن دون أن تفقد ثقتك! راجع **صفحة ١٠٣** للحصول على أفضل النصائح التي ستعينك على تذكر حديثك. لابد لكل الأشياء الجميلة أن تنتهي، اذهب إلى **صفحة ١٨٥** لتعرف أفضل الأساليب لختام عرضك تاركاً جمهورك سعيداً ويطلب المزيد.

تذكر: فكرة واحدة سديدة يمكن أن تغيّر حياتك...

مجال النشر: المجال المهني، الماليات والتطوير الشخصي
www.infideas.com



